



1. INFORMACION BÁSICA DEL PROGRAMA DE FORMACION TITULADA

1.1 Denominación del Programa:	VENTA DE PRODUCTOS EN LINEA	
1.2. Código Programa:	632201	
1.3. Versión Programa:	1	
1.4. Vigencia del Programa:	Fecha inicio programa:	20/08/2022
	Fecha fin programa:	El programa aún se encuentra vigente
1.5 Duración máxima estimada del aprendizaje (horas)	Eta ­ pa Lectiva:	1344 horas
	Eta ­ pa Productiva:	864 horas
	Total:	2208 horas
1.6 Tipo de programa	TITULADO	
1.7 Título o certificado que obtendrá	TÉCNICO	
1.8 Justificación	<p>Durante el 2020 se evidenció que las ventas y transacciones realizadas a través de comercio electrónico crecieron de forma muy acelerada, se estima que los ingresos generados por este medio incrementaron en un 35% con respecto al 2019, lógicamente por el desarrollo del canal y la incidencia de la pandemia, modificando las categorías de compra de los colombianos y aumentado el número de usuarios del comercio electrónico. La Cámara Colombiana de Comercio Electrónico en su informe anual reporta que, durante el año 2019, las ventas a través de estas plataformas virtuales crecieron a una tasa mensual promedio de 2.74%, mostrando así la importancia de la actividad e-commerce en el hábito de compra de la población colombiana. El fortalecimiento de estas estrategias, tanto a nivel regional como nacional, dependen en gran medida de un talento humano cualificado y calificado, que sea capaz de dar una respuesta integral a la dinámica del sector en el que interactúa, todo esto acompañado de plataformas tecnológicas y herramientas digitales que lo posibiliten de manera eficiente y efectiva.</p> <p>El comercio electrónico se enmarca bajo la ocupación de mercaderistas e impulsores desde la clasificación nacional de ocupaciones o vendedores a través de medios tecnológicos desde la clasificación única de ocupaciones para Colombia, quienes a la vez han mostrado un comportamiento interesante al participar en un 10.8% del total de las vacantes en ocupaciones de nivel calificado, convirtiéndose este grupo en el de mayor variación positiva con un 19.2 % entre los dos últimos años (OCUPACIONAL O. L., 2021) La cámara colombiana de comercio electrónico CCCE muestra un comportamiento positivo y constante en el grupo de ventas en línea, esto al presentar en su informe trimestral II-2021 que estas creciendo en un 56% con relación al mismo periodo del 2020, todo esto representado en 28.6 millones de operaciones en el territorio nacional, mostrando así su paso firme y galopante ante el hábito de compra tradicional (CCCE, 2021), sumando a ello aumentando el espectro o escenario en donde la ocupación asociada, mercaderistas e impulsores, puede aumentar de manera sustancial.</p> <p>El escenario anterior, a parte de posibilitar el crecimiento en la generación de puestos de trabajo, el acceso a empleo y salarios dignos desde el punto de vista normativo, permite al Servicio Nacional de Aprendizaje SENA diseñar un programa de formación de nivel Técnico Laboral en Venta de Productos en Línea, el cual permitirá a quien lo lleve a cabo, el desarrollo de habilidades en la atención de clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa, vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales, y por ultimo, en monitorear clientes de</p>	



LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN
RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS

acuerdo con la metodología de evaluación y seguimiento. Adicional a esto, el sector de mercadeo y las ventas tendrá la posibilidad de incorporar talento humano con altas calidades laborales y profesionales que contribuyan al desarrollo económico, social y tecnológico de su entorno y del país, así mismo brindar a los aprendices una formación en tecnologías y herramientas digitales para la venta de productos y servicios a través de diferentes plataformas en línea, beneficiando el sector en el que participan, incrementando su nivel de competitividad y la prospectiva global de acuerdo con los objetivos de la organización.

1.9 Sectores a los que se asocia el programa	Sector económico:	COMERCIO
	Sector clase mundial:	
	Sector locomotora:	
2.0 Estrategia metodológica	<p>Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias.</p> <p>Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento:</p> <p>El instructor - Tutor El entorno Las TIC El trabajo colaborativo</p>	

2. PERFIL IDÓNEO DE EGRESO

2.1 PERFIL OCUPACIONAL

2.1.1 NOMBRE DE LA(s) OCUPACIONES QUE PODRÁ DESEMPEÑAR EL EGRESADO

Código del campo ocupacional	Ocupación
6322	Mercaderistas e impulsores

2.1.2 PRINCIPALES PRODUCTOS DEL TRABAJO DEL EGRESADO

REPORTE DE INTERACCIONES CON LOS CLIENTES.
REPORTE DE PUBLICACIONES DE ACTUALIZACION DE CONTENIDOS EN LOS CANALES DIGITALES.
REPORTE DE RESULTADOS DE LA VENTA DE LOS PRODUCTOS PUBLICADOS.

2.1.3 COMPETENCIAS QUE DESARROLLARÁ

Código del campo ocupacional	Ocupación
6322	Mercaderistas e impulsores

2.2 PERFIL PROFESIONAL

Código del campo ocupacional	Ocupación
6322	Mercaderistas e impulsores

	<p>LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE</p> <p>RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN</p> <p>RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS</p>
--	--

2.3 PROYECCIÓN DEL EGRESADO	
2.3.1 En lo laboral	APOYARA LAS ESTRATEGIAS DE VENTA DE PRODUCTOS EN LINEA DE LAS ORGANIZACIONES, DE ACUERDO CON LAS CARACTERISTICAS DEL PUBLICO OBJETIVO, CON UNA COBERTURA APROPIADA, DE FACIL ACCESO Y QUE GENERE INTERACCIONES PARA LOS MEDIOS DIGITALES.
2.3.2 En lo empresarial	APORTARA A LA CONFORMACION DEL TEJIDO EMPRESARIAL DE SU REGION, POTENCIANDO EL FORTALECIMIENTO DEL SECTOR Y AGREGANDO VALOR A LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACION, DE FORMA RESPONSABLE Y ORDENADA A TRAVES DE LOS MEDIOS DIGITALES PARA LA VENTA DE PRODUCTOS.
2.3.3 En el entorno social	APOYARA PROCESOS DE VENTAS EN LINEA QUE EVOLUCIONAN Y SE TRANSFORMAN A TRAVES DEL TIEMPO, CON SENTIDO SOCIAL Y SOLIDARIO.
2.3.4 En la formación y aprendizaje permanente	SE ACTUALIZARA PERMANENTEMENTE, CON SENTIDO DE AUTOFORMACION Y CON INTERES DE AMPLIAR SUS CONOCIMIENTOS Y DESARROLLAR NUEVAS COMPETENCIAS A TRAVES DE LA FORMACION COMPLEMENTARIA Y CICLOS DE FORMACION EN EDUCACION SUPERIOR.
2.3.5 En la innovación y desarrollo tecnológico	IMPACTARA A LA ORGANIZACION Y LA COMUNIDAD APOYANDO EN LA GENERACION DE CONOCIMIENTO RELATIVO AL USO DE LOS MEDIOS DIGITALES Y APORTANDO, A LA COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS, SOLUCIONES PRACTICAS E INNOVADORAS.
2.4 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PERFIL DEL EGRESADO	
EL EGRESADO DEL PROGRAMA ESTARA EN LA CAPACIDAD DE VENDER PRODUCTOS EN LINEA A TRAVES DE LA IMPLEMENTACION Y SEGUIMIENTO DE ESTRATEGIAS Y ACCIONES DE MARKETING DIGITAL Y COMERCIO ELECTRONICO, PARA APOYAR EL CRECIMIENTO DE LA ORGANIZACION, CON INTEGRIDAD, SENTIDO DE PERTINENCIA Y RESPONSABILIDAD, EN EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.	

3. PERFIL IDÓNEO DE INGRESO	
3.1 REQUERIMIENTOS	
3.1.1 Nivel de competencias a demostrar en el proceso de ingreso por tipo de certificación:	
Nivel académico adecuado para caracterizar al aspirante de acuerdo con el perfil de egreso:	BÁSICA SECUNDARIA
Grado:	9
Requiere Certificación académica (si/no)	SI

	<p style="text-align: center;">LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE</p> <p style="text-align: center;">RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN</p> <p style="text-align: center;">RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS</p>
--	--

Requiere Formación para el trabajo y desarrollo humano. (si/no)	NO	Cuál?	
		No. Horas	

3.1.2 Edad mínima definida en la ley:	14 años
---------------------------------------	---------

3.1.3 Requisitos adicionales:	Ninguno
-------------------------------	---------

3.1.4 Restricciones de ingreso soportadas en la legislación vigente: (Limitaciones físicas o cognitivas que impiden total o parcialmente el desarrollo de la formación y que estén expresamente descrita y soportadas en normas relacionadas con el desempeño ocupacional y profesional)
--

Considerando la legislación y normatividad Sena, el programa de formación posibilita el ingreso de personas con discapacidad. Resolución 1726/2014

3.2 ASPECTOS ACTITUDINALES, MOTIVACIONALES Y DE INTERÉS

Sus habilidades sociales le permiten interactuar con equipos de trabajo de alto rendimiento y coadyuvar en la creación de ambientes colaborativos confiables. Es una persona íntegra en su actuar y relacionamiento con los demás. que genera iniciativas que incluyen las tecnologías de información y comunicación en pro del mejoramiento organizacional con innovación, confianza en sí mismo, emprendimiento y perseverancia.

3.3 COMPETENCIAS A EVALUAR EN EL PROCESO DE INGRESO						
CLASE	TIPO	COMPETENCIA	INDICADOR	NIVEL ACADÉMICO	GRADO	%
Laboral	Tecnológico	Usar Herramientas Informáticas.	Recolecto y utilizo datos para resolver problemas tecnológicos sencillos.	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Laboral	Tecnológico	Usar Herramientas Informáticas.	Identifico los recursos tecnológicos disponibles para el desarrollo de una tarea.	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Laboral	Personal	Orientación Ética.	Cumplo las normas de comportamiento definidas en un espacio dado.	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Laboral	Personal	Dominio Personal.	Supero mis debilidades.	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Laboral	Organizacional	Referenciación Competitiva.	Desarrollo acciones para mejorar continuamente en distintos aspectos de mi vida con base en lo que a	BÁSICA SECUNDARIA	9	4



LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN
RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS

Laboral	Organizacional	Orientación al Servicio.	Atiendo con actitud positiva las solicitudes de los otros (padres, pares, docentes).	BÁSICA SECUNDARIA	9	4
Laboral	Interpersonal	Trabajo en Equipo.	Desarrollo tareas y acciones con otros (padres, pares, conocidos).	BÁSICA SECUNDARIA	9	4
Laboral	Interpersonal	Manejo de Conflictos.	Respeto y comprendo los puntos de vista de los otros, aunque esté en desacuerdo con ellos.	BÁSICA SECUNDARIA	9	4
Laboral	Interpersonal	Comunicación.	Comprendo correctamente las instrucciones.	BÁSICA SECUNDARIA	9	4
Laboral	Intelectual	Toma de Decisiones.	Escucho la información, opinión y argumentos de otros sobre una situación.	BÁSICA SECUNDARIA	9	5
Laboral	Intelectual	Solución de Problemas.	Consulto las posibles soluciones que los afectados proponen para solucionar un problema.	BÁSICA SECUNDARIA	9	4
Laboral	Intelectual	Creatividad.	Identifico los elementos que pueden mejorar una situación dada.	BÁSICA SECUNDARIA	9	3
Laboral	Empresariales y Para el Emprendimiento	Identificación de Oportunidades para crear Empresas o unidades de Negocio.	Identifico los conocimientos y experiencias familiares y de mi comunidad cercana, relacionados con I	BÁSICA SECUNDARIA	9	3
Laboral	Empresariales y Para el Emprendimiento	Identificación de Oportunidades para crear Empresas o unidades de Negocio.	Reconozco las necesidades de mi entorno cercano (mi casa, mi barrio, mi colegio).	BÁSICA SECUNDARIA	9	3
Laboral	Empresariales y Para el Emprendimiento	Elaboración de planes para crear empresas o Unidades de Negocio.	Identifico los productos y servicios de mayor demanda en mi entorno cercano.	BÁSICA SECUNDARIA	9	3
Básica	Tecnología Informática	Tecnología y sociedad.	Utilizo responsablemente productos tecnológicos, valorando su pertinencia, calidad y efectos potenci	BÁSICA SECUNDARIA	9	3
Básica	Tecnología Informática	Tecnología y sociedad.	Analizo la importancia y el papel que juegan las patentes y los derechos de autor en el desarrollo t	BÁSICA SECUNDARIA	9	3
Básica	Tecnología Informática	Naturaleza y evolución de la tecnología.	Identifico artefactos basados en tecnología digital y describo el sistema binario utilizado en dicha	BÁSICA SECUNDARIA	9	5
Básica	Tecnología Informática	Apropiación y uso de la tecnología.	Utilizo responsable y autónomamente las Tecnologías de la Información y la	BÁSICA SECUNDARIA	9	4



LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN
RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS

			Comunicación (TIC) para a			
Básica	Lenguaje	Producción Textual.	Tengo en cuenta reglas sintácticas, semánticas y pragmáticas para la producción de un texto.	BÁSICA SECUNDARIA	9	4
Básica	Lenguaje	Medios de Comunicación y otros Sistemas Simbólicos.	Diferencio los medios de comunicación masiva de acuerdo con sus características formales y conceptua	BÁSICA SECUNDARIA	9	3
Básica	Lenguaje	Ética de la Comunicación.	Valoro, entiendo y adopto los aportes de la ortografía para la comprensión y producción de textos.	BÁSICA SECUNDARIA	9	3
Básica	Lenguaje	Comprensión e Interpretación Textual.	Comprendo el sentido global de cada uno de los textos que leo, la intención de quien lo produce y la	BÁSICA SECUNDARIA	9	3
Básica	Ingles	Lectura.	Identifico iniciación, nudo y desenlace en una narración.	BÁSICA SECUNDARIA	9	3
Básica	Ingles	Escucha.	Utilizo mi conocimiento general del mundo para comprender lo que escucho.	BÁSICA SECUNDARIA	9	3
Básica	Ingles	Escritura.	Edito mis escritos en clase, teniendo en cuenta reglas de ortografía, adecuación del vocabulario y e	BÁSICA SECUNDARIA	9	3
Básica	Ingles	Conversación.	Demuestro que reconozco elementos de la cultura extranjera y los relaciono con mi cultura.	BÁSICA SECUNDARIA	9	3
Básica	Ciencias Sociales	Me aproximo al conocimiento como científico(a) social.	Clasifico las fuentes que utilizo (en primarias o secundarias, y en orales, escritas, iconográficas,	BÁSICA SECUNDARIA	9	3
Básica	Ciencias Sociales	Me aproximo al conocimiento como científico(a) social.	Recolecto y registro la información que obtengo de diferentes fuentes.	BÁSICA SECUNDARIA	9	5
Básica	Ciencias Naturales	Ciencia, tecnología y sociedad	Indago sobre avances tecnológicos en comunicaciones y explico sus implicaciones para la sociedad.	BÁSICA SECUNDARIA	9	3

3.4 DOTACIÓN MÍNIMA DE AMBIENTES DE APRENDIZAJE PARA LA COMPETENCIA DE

	<p style="text-align: center;">LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE</p> <p style="text-align: center;">RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN</p> <p style="text-align: center;">RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS</p>
--	--

3.4.1 Caracterización de ambiente mínimo	Sala de informática con computador por persona y conexión a Internet. Ambiente Virtual de aprendizaje: Sistema de gestión de aprendizaje (LMS), recursos educativos y biblioteca virtual.
3.4.2 Maquinaria y Equipo Especializado	Equipos de cómputo con acceso a internet. Proyector O Video Beam Televisor Smart TV con salida HDMI y memoria USB
3.4.3 Software Especializado	Software especializado para la gestión de los contenidos digitales, producción y venta en canales digitales. Herramientas de documentos de texto, hojas de cálculo, presentaciones digitales, bases de datos entre otras
3.4.4 Herramientas Especializadas	Herramientas para la analítica web. Plataformas de medición de reputación online Plataformas para la promoción de anuncios publicitarios.
3.4.5 Simuladores específicos del entorno	Simuladores basados en problemas, multimedia, web interactiva, almacenamiento de conocimiento dinámico, fuentes de información que permitan el descubrimiento, retroalimentaciones.
3.4.6 Muebles colaborativos	Espacios para Co-working y co-creación que motiven el trabajo colaborativo.
3.4.7 Tecnologías de la información y las comunicaciones	Conexión a internet para cada equipo.
3.4.8 Elementos y condiciones relacionadas con la seguridad industrial, la salud ocupacional y el medio ambiente:	En ambiente físico: Espacio ventilado, con fácil acceso, sillas ergonómicas, iluminación adecuada, disminución de ruido.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA	
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	220601501
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas
4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE	
DENOMINACIÓN	
RAP 3 VERIFICAR LAS CONDICIONES	



AMBIENTALES Y DE SST ACORDE CON LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS PARA EL ÁREA DE DESEMPEÑO LABORAL.

RAP 2 EFECTUAR LAS ACCIONES PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA PROBLEMÁTICA AMBIENTAL Y DE SST, TENIENDO EN CUENTA LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

RAP 1 INTERPRETAR LOS PROBLEMAS AMBIENTALES Y DE SST TENIENDO EN CUENTA LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN Y EL ENTORNO SOCIAL.

RAP 4 REPORTAR LAS CONDICIONES Y ACTOS QUE AFECTEN LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y LA SST, DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL CONTEXTO ORGANIZACIONAL Y SOCIAL.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- ANALIZAR LOS PROBLEMAS AMBIENTALES Y DE SST DESDE SU ÁMBITO SOCIAL Y PRODUCTIVO.
- DEDUCIR DE LOS PLANES Y PROGRAMAS AMBIENTALES Y DE SST LOS REQUERIMIENTOS PARA EL DESARROLLO DE LAS ACCIONES A SEGUIR.
- EJERCER LOS CONTROLES PARA LA PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN AMBIENTAL, LOS ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES LABORALES.
- INTERPRETAR LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL OPERACIONAL AMBIENTAL Y DE SST PROPIOS DE SU ÁMBITO LABORAL.
- EJECUTAR LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL OPERACIONAL AMBIENTAL Y DE SST.
- COMPROBAR EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD AMBIENTAL Y DE SST EN SU CONTEXTO LABORAL Y SOCIAL.
- CORROBORAR LAS BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN SU ENTORNO LABORAL Y SOCIAL.
- CONSTATAR LA EJECUCIÓN DE LOS CONTROLES AMBIENTALES Y DE SST.
- CONFIRMAR LAS CONDICIONES Y ACTOS SEGUROS EN SU ENTORNO LABORAL.
- IDENTIFICAR LAS FORMAS DE REPORTE DE ACTOS Y CONDICIONES QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO AMBIENTAL Y DE LA SST.
- OBTENER LOS DATOS DE LAS CONDICIONES QUE AFECTAN EL MEDIO AMBIENTE O LA SST.
- ELABORAR EL REPORTE DE LAS CONDICIONES Y ACTOS QUE AFECTAN EL MEDIO AMBIENTE O SST.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

- CONTEXTUALIZACIÓN EN MEDIO AMBIENTE: CONCEPTO, COMPONENTES AMBIENTALES, AIRE, AGUA, SUELO, FLORA Y FAUNA, CARACTERÍSTICAS Y DEFINICIONES.
- RESIDUOS, VERTIMIENTOS, EMISIONES, VIBRACIONES, OLORES Y TEMPERATURA: CONCEPTOS, CAUSAS Y EFECTOS SOBRE EL MEDIO AMBIENTE, PROBLEMÁTICA AMBIENTAL, MANEJO AMBIENTAL.
- CONTAMINACIÓN AMBIENTAL: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, CASOS.
- CONTEXTUALIZACIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: SEGURIDAD, SALUD, ENFERMEDAD COMÚN, ENFERMEDAD LABORAL ACCIDENTE DE TRABAJO, LUGAR DE TRABAJO.
- PELIGROS Y RIESGOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, CLASES Y EFECTOS.
- PLANES Y PROGRAMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL Y DE SST: CONCEPTO, OBJETIVO Y ESTRUCTURA.
- MANEJO AMBIENTAL: PREVENCIÓN, CONTROL Y MITIGACIÓN.
- PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO AMBIENTAL: CARACTERÍSTICAS Y CLASES.



- CONTROL DE RIESGOS DE SST: FUENTE, MEDIO E INDIVIDUO.
- PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO SEGURO: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS Y CLASES.
- PLANES DE EMERGENCIA: CONCEPTO, ALCANCE, ROLES DE LAS BRIGADAS DE EMERGENCIA.
- MECANISMOS DE CONTROL EN LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: ELEMENTOS Y EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL, PROCEDIMIENTOS, SEÑALIZACIÓN, HIGIENE POSTURAL, DEMARCACIÓN, ORDEN Y ASEO.
- PROCEDIMIENTOS DE SEGUIMIENTO LAS CONDICIONES AMBIENTALES Y DE SST: CONCEPTO, ALCANCE Y RESPONSABILIDADES.
- LISTAS DE CHEQUEO: CONCEPTO, OBJETIVO Y ESTRUCTURA.
- ACTOS Y CONDICIONES INSEGURAS: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS Y REPORTE.
- PERMISOS DE TRABAJO EN EL CONTEXTO AMBIENTAL Y DE SST: CONCEPTO, OBJETIVO Y ESTRUCTURA.
- INCIDENTES AMBIENTALES: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, EFECTOS Y REPORTE

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- CONTEXTUALIZA EL ENTORNO AMBIENTAL Y DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SEGÚN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
- ANALIZA LA PROBLEMÁTICA AMBIENTAL, PELIGROS Y RIESGOS DE LAS PERSONAS EN SU DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN MARCO NORMATIVO.
- INTERPRETA LOS PLANES Y PROGRAMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL Y DE SST SEGÚN LAS CONDICIONES DE SU AMBIENTE LABORAL.
- IDENTIFICA LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL OPERACIONAL, AMBIENTAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN.
- APLICA TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL PARA EL MANEJO AMBIENTAL Y PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES LABORALES Y ACCIDENTES DE TRABAJO TENIENDO EN CUENTA LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
- ACTÚA FRENTE A LOS INCIDENTES AMBIENTALES Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN EL PLAN DE EMERGENCIAS.
- IDENTIFICA LOS MECANISMOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO A LAS CONDICIONES AMBIENTALES Y DEL SST, PARA EL MONITOREO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES SEGÚN LAS CONDICIONES Y ACTOS SEGUROS DE SU ENTORNO LABORAL.
- APLICA TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE LAS CONDICIONES AMBIENTALES Y DE SST SEGÚN POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN Y EL CONTEXTO DE SU DESEMPEÑO LABORAL.
- PREPARA LOS REPORTES DE ACTOS Y CONDICIONES QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO AMBIENTAL Y DE LA SST SEGÚN OBJETIVO DEL INFORME Y LINEAMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

PROFESIONAL ESPECIALIZADO EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO CON FORMACIÓN EN GESTIÓN AMBIENTAL O EDUCACIÓN AMBIENTAL.

INGENIERO AMBIENTAL, ECÓLOGO O PROFESIONES AFINES CON FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

PROFESIONAL CON ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

TECNÓLOGO EN CONTROL AMBIENTAL CON FORMACIÓN DEMOSTRADA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

TECNÓLOGO EN SALUD OCUPACIONAL O SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO CON FORMACIÓN EN GESTIÓN AMBIENTAL.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA: DE LOS CUALES DIECIOCHO (18) MESES ESTARÁN RELACIONADOS CON EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN U OFICIO OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y SEIS (6) MESES EN LABORES DE DOCENCIA



4.8.3 Competencias:

POR DEFINIR

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA

Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL

210601020

4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA

ATENCIÓN A CLIENTES EN CANALES DIGITALES.

4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)

240 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN

RAP 3 OPTIMIZAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO Y NORMATIVA.

RAP 1 CONSTRUIR UNA RELACIÓN CON EL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA.

RAP 2 RECEPCIONAR REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE A TRAVÉS DE CANALES DIGITALES SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RAP 1
CONOCER EL CLIENTE.
CONTACTAR AL CLIENTE CON VISIÓN INCLUYENTE.
INDAGAR AL CLIENTE.
APLICAR TÉCNICAS DE SERVICIO EN CANALES DIGITALES.
RAP 2
RECONOCER LOS CANALES DIGITALES.
CLASIFICAR REQUERIMIENTOS.
REGISTRAR REQUERIMIENTOS.
RESPONDER AL CLIENTE CON PROTOCOLO ORGANIZACIONAL.
RAP 3
APLICAR PROTOCOLO DE TRAZABILIDAD.
ACTUALIZAR INFORMACIÓN DEL CLIENTE.
MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

RAP 1
MARKETING: CONCEPTO, VARIABLES, ESTUDIOS TÉCNICOS.
COMPORTAMIENTO E INSIGHT DEL CONSUMIDOR: CONCEPTO, TIPOLOGÍA, APLICABILIDAD.



INFORMACIÓN: CONCEPTO, USABILIDAD, ACCESO.
REDES SOCIALES: CONCEPTO, ALCANCE, MÉTRICAS.
CLIENTE: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, TIPOLOGÍA.
INCLUSIÓN: CONCEPTO, ALCANCE, DISCAPACIDAD, NORMATIVA.
ATENCIÓN AL CLIENTE: DEFINICIÓN, TIPOLOGÍA, APLICABILIDAD.
SERVICIO: DEFINICIÓN, CICLO, TRIÁNGULO, PROTOCOLO, PROCEDIMIENTO, NORMAS TÉCNICAS, PORTAFOLIO, CANALES.
MOMENTOS DE VERDAD: CONCEPTO, ALCANCE, APLICABILIDAD.
PROTOCOLO ORGANIZACIONAL CONCEPTO, TIPOLOGÍA, APLICABILIDAD.
IMAGEN E IDENTIDAD ORGANIZACIONAL: CONCEPTO, MARCA, BRANDING, APLICABILIDAD.
NETIQUETA: CONCEPTO, REGLAS, NORMAS.
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN: CARACTERÍSTICAS, TIPOS Y APLICABILIDAD.
RAP 2
CANALES DIGITALES: CONCEPTO, USABILIDAD, MANEJO, PROTOCOLOS.
CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN: NORMATIVA, DEFINICIÓN, CRITERIOS ÉTICOS, MANEJO DE DATOS.
REQUERIMIENTOS: CONCEPTO, TIPOS, MANEJO.
COMUNICACIÓN: DEFINICIÓN, TIPOLOGÍAS, TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA.
COMUNICACIÓN EFECTIVA Y ASERTIVA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS Y APLICABILIDAD.
RESPUESTA A CLIENTES: DEFINICIÓN, TÉCNICAS, TIEMPO, TIPOS.
RAP 3
BASES DE DATOS: CONCEPTO, MANEJO, ACTUALIZACIÓN.
TRAZABILIDAD DEL SERVICIO: DEFINICIÓN, TIPOS
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA ATENCIÓN: GESTIÓN, PLAN DE MEJORA.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RAP 1
OBTIENE INFORMACIÓN DEL CLIENTE DE ACUERDO CON REDES SOCIALES Y ESTUDIOS TÉCNICOS DE MARKETING.
ESTABLECE CONTACTO CON EL CLIENTE DE ACUERDO CON EL PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO Y VISIÓN INCLUYENTE.
APLICA PROCEDIMIENTOS DEL TRIÁNGULO DEL SERVICIO Y MOMENTO DE VERDAD DE ACUERDO CON PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y NETIQUETA.
RAP 2
UTILIZA CANALES DE COMUNICACIÓN DIGITAL SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO.
GESTIONA LA INFORMACIÓN DE LOS CLIENTES SEGÚN NORMATIVA.
REGISTRA LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
APLICA NETIQUETA Y PROTOCOLO ORGANIZACIONAL SEGÚN CANAL DIGITAL.
INFORMA AL CLIENTE LA RESPUESTA AL REQUERIMIENTO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ORGANIZACIONAL.
RAP 3
VERIFICA LOS DATOS DEL CLIENTE EN MEDIOS DIGITALES TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y NORMATIVA.
VALIDA SERVICIO Y ATENCIÓN SEGÚN NECESIDADES DEL CLIENTE.
APLICA ACCIONES DE MEJORA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS DE

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

ALTERNATIVA 1.
TÍTULO DE TECNÓLOGO EN EL NÚCLEO BÁSICO DE CONOCIMIENTO: ADMINISTRACIÓN, ECONOMÍA, INGENIERÍA INDUSTRIAL Y AFINES.
ESTOS TECNÓLOGOS DEBEN ESTAR ASOCIADOS A LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN QUE IMPARTIRÁ EN SU DESEMPEÑO Y SE CITAN ALGUNOS TÍTULOS OBTENIDOS: TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE MERCADEO Y VENTAS, TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE MERCADOS, TECNOLOGÍA EN DIRECCIÓN DE VENTAS, TECNOLOGÍA



COMERCIAL Y TECNOLOGÍA EN MERCADEO Y PUBLICIDAD.

ALTERNATIVA 2.

TÍTULO PROFESIONAL UNIVERSITARIO EL NÚCLEO BÁSICO DE CONOCIMIENTO DE: NÚCLEO BÁSICO DE CONOCIMIENTO: ADMINISTRACIÓN, ECONOMÍA, EDUCACIÓN, INGENIERÍA INDUSTRIAL Y AFINES.

ESTAS PROFESIONES DEBEN ESTAR ASOCIADAS A LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN QUE IMPARTIRÁ EN SU DESEMPEÑO Y SE CITAN LOS TÍTULOS OBTENIDOS, NÚCLEOS BÁSICOS DE CONOCIMIENTO Y ÁREAS DE CONOCIMIENTO: INGENIERÍA DE MERCADOS, ECONOMÍA, ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, ADMINISTRACIÓN DE MERCADEO Y VENTAS Y PROFESIONAL EN MERCADEO Y PUBLICIDAD.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

ALTERNATIVA 1

TREINTA (30) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA DISTRIBUIDA ASÍ: DIECIOCHO (18) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA CON EL EJERCICIO DE VENTAS Y DOCE (12) MESES EN DOCENCIA.

ALTERNATIVA 2

VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA DISTRIBUIDA ASÍ: DOCE (12) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA CON EL EJERCICIO DE VENTAS Y DOCE (12) MESES EN DOCENCIA.

4.8.3 Competencias:

COMPETENCIAS COMUNES (RES. 1498 DE 2017):

ORIENTACIÓN A RESULTADOS.

ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AL CIUDADANO.

TRANSPARENCIA.

COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN.

COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES NIVEL INSTRUCTOR (RES. 1382 DE 2018 ANEXO 2):

PLANEACIÓN PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL.

TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACIÓN.

APRENDIZAJE CONTINUO.

CREATIVIDAD E INNOVACIÓN.

ADAPTABILIDAD AL CAMBIO.

LIDERAZGO EN GRUPOS DE TRABAJO.

TOMA DE DECISIONES.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240201524
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITOS EN FORMA EFICAZ Y EFECTIVA, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.



4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)

48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN

RAP 1. INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y ARTÍSTICA.

RAP 4. APLICAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL CONTEXTO.

RAP 2. DECODIFICAR MENSAJES COMUNICATIVOS EN SITUACIONES DE LA VIDA SOCIAL Y LABORAL, TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN.

RAP 3. VALIDAR LA IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS COMUNICATIVOS TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS DE LÓGICA Y RACIONALIDAD.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- RECONOCER LA IMPORTANCIA, NATURALEZA Y CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN HUMANA.
- MANTENER LA ATENCIÓN Y ESCUCHA EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN.
- INTERPRETAR MENSAJES Y RECONSTRUIR EL DISCURSO CON SUS PROPIAS PALABRAS MANTENIENDO EL SENTIDO.
- APLICAR TÉCNICAS PARA LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL
- INTERPRETAR SEÑALES, SIGNOS, SÍMBOLOS E ÍCONOS PROPIOS DE SU ACTIVIDAD LABORAL.
- USAR EL LÉXICO CON PRECISIÓN Y PROPIEDAD EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN
- ORGANIZAR LA INFORMACIÓN.
- UTILIZAR LA INFORMACIÓN SEGÚN EL PROPÓSITO ESTABLECIDO.
- APROPIAR UN MÉTODO PARA LEER COMPRENSIVA E INTERPRETATIVAMENTE.
- ESTABLECER ACUERDOS A PARTIR DE LA DIVERSIDAD DE CONCEPTOS Y OPINIONES.
- CODIFICAR Y DECODIFICAR MENSAJES.
- UTILIZAR LA INFORMACIÓN SEGÚN EL PROPÓSITO ESTABLECIDO.
- EMPLEAR ESTRUCTURAS TEXTUALES EN LA COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA.
- REDACTAR DIFERENTES TIPOS DE TEXTOS APLICANDO REGLAS GRAMATICALES, ORTOGRÁFICAS Y DE PUNTUACIÓN.
- APLICAR NORMATIVIDAD VIGENTE EN LA PRODUCCIÓN DE TEXTOS
- SELECCIONAR EL TIPO DE TEXTO CON SUS INTERESES Y NECESIDADES DE CONOCIMIENTO.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

- COMUNICACIÓN: CONCEPTO, TIPOS, USOS, MEDIOS, CANALES, TÉCNICAS, PROCESOS CARACTERÍSTICAS, ESCENARIOS, COMPONENTES, FUNCIONES, BARRERAS, NIVELES.
- EXPRESIÓN CORPORAL: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, GESTOS, POSTURAS, EMOCIONES, SENTIMIENTOS.
- ACTOS DE HABLA: CONCEPTO, PERCEPCIÓN, OBSERVACIÓN, ESCUCHA ACTIVA, COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL.
- COMPRENSIÓN DE TEXTOS: CONCEPTO, TÉCNICAS, PROCESOS, NIVELES, CARACTERÍSTICAS, INTERPRETACIÓN, ELEMENTOS.
- REDACCIÓN DE TEXTOS: TIPOS, USOS, CLASES, PARTES, FORMA, CONTENIDO, INTENCIONALIDAD, TÉCNICAS, MÉTODOS, COHESIÓN, COHERENCIA, SINTAXIS, ORTOGRAFÍA, SIGNOS DE PUNTUACIÓN, SEMÁNTICA, PRINCIPIOS Y CUALIDADES.
- CARÁCTER CONVENCIONAL Y FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SIGNOS: CONCEPTO, TIPOS, RELACIONES, USOS, CARÁCTER, INTERPRETACIÓN, CARACTERÍSTICAS, CONTEXTO.
- PROCESOS DE PENSAMIENTO: CONCEPTO, ANÁLISIS, SÍNTESIS, PROPOSICIÓN.
- CONSULTA Y LECTURA: MÉTODOS, TÉCNICAS, SELECCIÓN, ORGANIZACIÓN Y ARCHIVO DE INFORMACIÓN EN DIVERSAS FUENTES, NIVELES, ESTRATEGIAS.



-NORMATIVIDAD: NORMAS ICONTEC PARA LA ELABORACIÓN DE TEXTOS ESCRITOS.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- RECONOCE LA IMPORTANCIA, NATURALEZA Y CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN HUMANA, SEGÚN EL CONTEXTO EN EL QUE SE DESARROLLA.
- ESCUCHA CON ATENCIÓN Y CONCENTRACIÓN, ASIENTE Y PREGUNTA AL HABLANTE-OYENTE PARA RETROALIMENTAR EL PROCESO.
- ESTABLECE ACUERDOS A PARTIR DE LA DIVERSIDAD DE CONCEPTOS Y OPINIONES.
- INTERPRETA MENSAJES Y RECONSTRUYE EL DISCURSO CON SUS PROPIAS PALABRAS MANTENIENDO EL SENTIDO.
- INTERPRETA SEÑALES, SIGNOS, SÍMBOLOS E ÍCONOS PROPIOS DE SU ACTIVIDAD LABORAL.
- CODIFICA Y DECODIFICA MENSAJES UTILIZANDO PROCESOS COMUNICATIVOS ORALES Y ESCRITOS.
- UTILIZA ÍCONOS, SÍMBOLOS, SEÑALES, PLANOS, ESQUEMAS Y FLUJOGRAMAS SEGÚN REQUERIMIENTO.
- GRÁFICA LA INFORMACIÓN CON CONTENIDOS SEMÁNTICOS.
- UTILIZA LA INFORMACIÓN SEGÚN EL PROPÓSITO ESTABLECIDO.
- APROPIA UN MÉTODO PARA LEER COMPRENSIVA E INTERPRETATIVAMENTE.
- UTILIZA EL LENGUAJE SEGÚN EL DESTINATARIO, EL PROPÓSITO, EL CONTEXTO Y EL CONTENIDO.
- USA EL LÉXICO CON PRECISIÓN Y PROPIEDAD EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN RELACIONADOS CON EL ÁREA DE DESEMPEÑO LABORAL.
- APLICA LAS TÉCNICAS PARA LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL SEGÚN REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS.
- REDACTA TEXTOS CON COHESIÓN Y COHERENCIA SIGUIENDO PAUTAS DE PROGRESIÓN TEMÁTICA.
- EMPLEA EN LA ELABORACIÓN DE TEXTOS ESTRUCTURAS TEXTUALES BÁSICAS.
- PRODUCE TEXTOS EXPLICATIVOS, INSTRUCTIVOS, DESCRIPTIVOS SEGÚN ESPECIFICACIONES.
- SELECCIONA EL TIPO DE TEXTO DE ACUERDO CON SUS INTERESES Y NECESIDADES DE CONOCIMIENTO.
- EMPLEA PARA LA PRODUCCIÓN DE TEXTOS NORMATIVIDAD VIGENTE.
- IDENTIFICA LOS DIFERENTES TIPOS DE TEXTOS TENIENDO EN CUENTA SU INTENCIONALIDAD.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

FORMACIÓN EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, PERIODISMO, LINGÜÍSTICA, FILOLOGÍA, LENGUAS CLÁSICAS O MODERNAS, ESPAÑOL Y LITERATURA.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

DOS (2) AÑO DE EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA.
SEIS (6) MESES DE EXPERIENCIA DOCENTE.

4.8.3 Competencias:

- FORMACIÓN POR PROYECTOS
- PROCESOS PEDAGÓGICOS
- CREATIVIDAD Y HABILIDADES ARTÍSTICAS
- LIDERAZGO
- COMPETENCIAS COMUNICATIVAS



4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	210201501
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	EJERCICIO DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO

4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)

48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN

RAP 1 RECONOCER EL TRABAJO COMO FACTOR DE MOVILIDAD SOCIAL Y TRANSFORMACIÓN VITAL CON REFERENCIA A LA FENOMENOLOGÍA Y A LOS DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO

RAP 2 VALORAR LA IMPORTANCIA DE LA CIUDADANÍA LABORAL CON BASE EN EL ESTUDIO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO.

RAP 4 PARTICIPAR EN ACCIONES SOLIDARIAS TENIENDO EN CUENTA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS, DE LOS PUEBLOS Y DE LA NATURALEZA.

RAP 3 PRACTICAR LOS DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA Y LOS CONVENIOS INTERNACIONALES.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- ANALIZAR LA RELACIÓN ENTRE EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO
- IDENTIFICAR LA NATURALEZA DE LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO
- RELACIONAR EN EL MARCO DE LOS DERECHOS HUMANOS, EL DESARROLLO SOCIAL, LA AUTONOMÍA Y LA DIGNIDAD
- ARGUMENTAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO COMO DEFENSA DE LOS MISMOS Y EXPRESIÓN DE LA CIUDADANÍA LABORAL.
- DESARROLLAR DOCUMENTOS RELACIONADOS CON LOS DERECHOS Y LAS OBLIGACIONES POLÍTICAS, PRESTACIONALES, SOCIALES, Y DE BIENESTAR DERIVADAS DE LAS ACCIONES LABORALES.
- DIMENSIONAR EL EJERCICIO DEL DERECHO A LA HUELGA.
- INTEGRAR ACCIONES DE SOLIDARIDAD PARA LA DEFENSA DEL SER HUMANO, LA NATURALEZA Y LOS VALORES DE LA CONVIVENCIA SOCIAL Y CIUDADANA

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

- PERSONA SOCIEDAD Y TRABAJO
- DIGNIDAD HUMANA, DEMOCRACIA, EL TRABAJO, JUSTICIA Y PAZ.
- DESARROLLO HUMANO INTEGRAL.
- DIVERSIDAD CULTURAL
- FENOMENOLOGÍA DEL MUNDO DEL TRABAJO
- LEYES FUNDAMENTALES Y MANDATOS LEGALES
- POLÍTICA. DERECHOS HUMANOS Y CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.
- PRINCIPIOS Y DERECHOS DE LA OIT: -DECLARACIÓN DE LA O.I.T.
- DERECHO A LA VIDA.
- DERECHOS POLÍTICOS Y CIVILES.



- TRABAJO DIGNO Y DECENTE: DEFINICIÓN, ANÁLISIS DEL TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO.
- DERECHOS DEL TRABAJO Y CIUDADANÍA LABORAL
- DERECHOS DEL TRABAJO Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD
- DIALOGO SOCIAL
- PERSONA SUJETO DE DERECHOS Y DEBERES EN EL CONTEXTO DE LOS DERECHOS HUMANOS
- DERECHOS INDIVIDUALES Y COLECTIVOS DEL TRABAJO: CARACTERÍSTICAS Y CAMPOS PARA EL DESARROLLO DEL DERECHO INDIVIDUAL Y COLECTIVO EN EL MUNDO DEL TRABAJO
- MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS EN EL TRABAJO.
- TRABAJO DECENTE: INTEGRACIÓN DE POLÍTICAS
- IGUALDAD DE GÉNERO: EQUITAD Y BALANCE DE GÉNERO
- TRABAJO FORZADO Y TRABAJO INFANTIL
- ENFOQUE DIFERENCIAL, VALOR CIUDADANO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL
- DISCRIMINACIÓN LABORAL EN CASOS DE ENFERMEDADES TERMINALES
- RESOLUCIÓN PACÍFICA DE LOS CONFLICTOS; NEGOCIACIÓN COLECTIVA Y HUELGA
- DERECHOS PARA LA SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL: EFICIENCIA, EFICACIA, EFECTIVIDAD.
- EJERCICIO DE LOS DERECHOS EN EL TRABAJO.
- APLICACIÓN DE LOS MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS EN EL TRABAJO.
- CAJA DE HERRAMIENTAS LABORALES: SALARIO, PRESTACIONES SOCIALES, SEGURIDAD SOCIAL Y CONTRATACIÓN.
- SOCIEDAD DEL OCIO: RECREACIÓN, DEPORTE, ARTE CULTURA, VIDA FAMILIAR.
- DERECHOS Y LIBERTADES CIUDADANAS.
- DERECHO A LA ASOCIACIÓN, NORMATIVIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL.
- VALORES DEMOCRÁTICOS SOBRE EL SINDICALISMO. NORMATIVIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL
- ASOCIACIONES SINDICALES, LIBERTAD SINDICAL Y DERECHOS ASOCIADOS.
- LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y SINDICAL
- DERECHO DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA: AGENTES, RECONOCIMIENTO DE LA ASOCIACIÓN PARA RESOLVER PROBLEMAS
- DERECHOS DE SOLIDARIDAD O DE LOS PUEBLOS
- RELACIÓN ENTRE EL SER HUMANO, LA NATURALEZA Y EL PLANETA.
- AUTODETERMINACIÓN DE LOS PUEBLOS Y DESARROLLO SOSTENIBLE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA.
- ESTRATEGIAS DE DESARROLLO E IMPACTO AMBIENTAL EN COLOMBIA.
- POSTCONFLICTO Y PAZ
- APROPIACIÓN DEL AVANCE Y USO DE LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA.
- DESARROLLO PARA UNA VIDA DIGNA
- IDENTIDAD NACIONAL Y CULTURAL.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- COMPARA LAS CONDICIONES DEL TRABAJO, EN EL DEVENIR HISTÓRICO DE LA HUMANIDAD DE ACUERDO CON LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO.
- ARGUMENTA LOS MOMENTOS RELEVANTES DEL DEVENIR HISTÓRICO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO EN LA LÍNEA DEL TIEMPO.
- SELECCIONA LOS MECANISMOS DE PROTECCIÓN PARA EL EJERCICIO DE LA CIUDADANÍA LABORAL APLICANDO LA NORMATIVA.
- ANALIZA SITUACIONES QUE REPERCUTEN EN EJERCICIO DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO, DESARROLLANDO HABILIDADES DE COMUNICACIÓN SEGÚN TÉCNICAS Y PROTOCOLOS.
- ELABORA DOCUMENTOS RELACIONADOS CON LAS OBLIGACIONES ECONÓMICAS, SOCIALES Y DE BIENESTAR DERIVADAS DE LAS ACCIONES LABORALES DE ACUERDO CON LA NORMATIVA.
- EVALÚA LOS RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LOS MECANISMOS DE PROTECCIÓN PARA EL EJERCICIO DE LA CIUDADANÍA LABORAL ACORDE CON LA NORMATIVA.
- PROPONE ESTRATEGIAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y NEGOCIACIÓN DE ACUERDO CON LA NORMATIVA.
- JUSTIFICA LA IMPORTANCIA DE LOS DERECHOS DE LOS PUEBLOS Y DE LA SOLIDARIDAD EN EL EJERCICIO DE LA CIUDADANÍA LABORAL DE ACUERDO CON LA NORMATIVA.
- RELACIONA, DE LOS DERECHOS DE LOS PUEBLOS Y DE LA SOLIDARIDAD, LA AUTODETERMINACIÓN DE LOS PUEBLOS, EL DESARROLLO SOSTENIBLE, LA SEGURIDAD ALIMENTARIA, EL DERECHO AL USO DE LA



TECNOLOGÍA Y LA PAZ EN FUNCIÓN DE LOS INDICADORES DE DESARROLLO HUMANO.

-PROPONE ACCIONES DE DEFENSA RELACIONADAS CON LA AUTODETERMINACIÓN DE LOS PUEBLOS, EL DESARROLLO SOSTENIBLE, LA SEGURIDAD ALIMENTARIA, EL DERECHO AL USO DE LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA Y LA PAZ EN FUNCIÓN DE LOS INDICADORES DEL DESARROLLO HUMANO.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

ALTERNATIVA 1

TECNÓLOGO O CUATRO AÑOS DE FORMACIÓN UNIVERSITARIA, Y EXPERTICIA EN EL ÁREA TEMÁTICA DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO QUE IMPARTIRÁ EN SU DESEMPEÑO.

ALTERNATIVA 2

PROFESIONAL UNIVERSITARIO Y EXPERTICIA EN EL ÁREA TEMÁTICA DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO QUE IMPARTIRÁ EN SU DESEMPEÑO

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

ALTERNATIVA 1

VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA: DE LOS CUALES DIECIOCHO (18) MESES ESTARÁN RELACIONADOS CON EL EJERCICIO EN DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO Y SEIS (6) MESES EN LABORES DE DOCENCIA.

ALTERNATIVA 2

VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA: DE LOS CUALES DIECIOCHO (18) MESES ESTARÁN RELACIONADOS CON EL EJERCICIO EN DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y SEIS (6) MESES EN LABORES DE DOCENCIA.

4.8.3 Competencias:

-PRÁCTICA DE PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS UNIVERSALES.

-DISPOSICIÓN AL CAMBIO.

-HABILIDADES INVESTIGATIVAS.

-MANEJO DE GRUPOS.

-LIDERAZGO

-COMUNICACIÓN EFICAZ Y ASERTIVA

-DOMINIO LECTO-ESCRITURAL

-DOMINIO ARGUMENTATIVO Y PROPOSITIVO

-TRABAJO EN EQUIPO

-MANEJO DE LAS TIC

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA

Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.

4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL

240201526

4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA

ÉTICA



4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)

48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN

RAP 1 PROMOVER MI DIGNIDAD Y LA DEL OTRO A PARTIR DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS COMO APOORTE EN LA
INSTAURACIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ

RAP 3 PROMOVER EL USO RACIONAL DE LOS RECURSOS NATURALES A PARTIR DE CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD Y
SUSTENTABILIDAD ÉTICA Y NORMATIVA VIGENTE

RAP 2 ESTABLECER RELACIONES DE CRECIMIENTO PERSONAL Y COMUNITARIO A PARTIR DEL BIEN COMÚN COMO

RAP 4 CONTRIBUIR CON EL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE PAZ A PARTIR DE LA DIGNIDAD HUMANA Y LAS
ESTRATEGIAS PARA LA TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- ESTABLECER COMUNICACIÓN CONSTRUCTIVA
- RESPETAR AL OTRO
- FIJAR EL PROYECTO DE VIDA
- RECLAMAR DERECHOS DE DIGNIDAD
- USAR LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA PARA MEJORAR MI CALIDAD DE VIDA
- EXIGIR RECONOCIMIENTO EN FUNCIÓN DE MI PRESENCIA PROTAGÓNICA EN LA SOCIEDAD
- RECONOCER EL VALOR INTRÍNSECO DE CADA PERSONA
- MANTENER EL VALOR DE MI DIGNIDAD
- MANTENER EL VALOR DE LA DIGNIDAD DEL OTRO
- RECONOCER LA AUTONOMÍA PERSONAL
- RECONOCER LA AUTONOMÍA DEL OTRO
- RECONOCER MIS DIFERENCIAS E IGUALDADES CON EL OTRO
- PRACTICAR CON HECHOS EL RESPETO CONMIGO MISMO Y CON LOS DEMÁS.
- APLICAR LA CAPACIDAD DE ESCUCHA
- RESPETAR LA OPINIÓN DEL OTRO
- CONSIDERAR LAS IDEAS DEL OTRO
- IDENTIFICAR ESTILOS DE COMUNICACIÓN
- APLICAR ESTILOS DE COMUNICACIÓN
- PRACTICAR CON HECHOS EL RESPETO A LOS DEMÁS
- RESPETAR LA PRIVACIDAD DEL OTRO
- RESPETAR LAS CREENCIAS
- RESPETAR LUGARES DE ENCUENTRO COMUNITARIO
- CUIDAR LUGARES DE ENCUENTRO COMUNITARIO
- PRACTICAR ACTOS DE RESPETO
- RESPETAR LAS NORMAS SOCIALES
- CONVIVIR EN COMUNIDAD
- ASUMIR COMPORTAMIENTO DE CULTURA CIUDADANA
- EJERCER ROL PROTAGÓNICO EN EL DESARROLLO SOCIAL
- FORTALECER COMPETENCIAS DE LIDERAZGO
- PROPONER TEMAS PARA PROYECTOS SOCIALES
- DESARROLLAR PROYECTOS SOCIALES
- DESARROLLAR EL SENTIDO DE PERTENENCIA
- INTERPRETAR LAS TENDENCIAS MUNDIALES EN CIENCIA, TECNOLOGÍA Y SOCIEDAD



- INCENTIVAR EL APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS NATURALES.
- PRESERVAR LOS RECURSOS NATURALES
- ESTABLECER PROCESOS DE COMUNICACIÓN CONSTRUCTIVA
- IDENTIFICAR LOS HECHOS DE VIOLENCIA EN MI HISTORIA DE VIDA
- RECONOCER LA IMPORTANCIA DEL DESARROLLO DE UNA CULTURA DE PAZ
- IDENTIFICAR ESTRATEGIAS DE RECONCILIACIÓN
- APLICAR ESTRATEGIAS DE RECONCILIACIÓN
- ESTABLECER RELACIONES CONSTRUCTIVAS
- ESTABLECER RELACIONES RESPETUOSAS
- APORTAR EN EL DESARROLLO DE UNA CULTURA DE PAZ
- ESTABLECER RELACIONES INTERPERSONALES
- ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS CONSTRUCTIVAS
- ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS ARGUMENTATIVAS
- ESTABLECER GESTOS DE SOLIDARIOS
- GENERAR PROCESOS DE CONSTRUCCIÓN DE PAZ EN EL NÚCLEO FAMILIAR
- ESTABLECER RELACIONES INTERPERSONALES A PARTIR DE UNA COMUNICACIÓN ASERTIVA
- ESTABLECER RELACIONES DE TOLERANCIA
- ESTABLECER RELACIONES DE SOLIDARIDAD
- APLICAR NORMATIVA VIGENTE EN RELACIÓN CON DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

- HOMBRE: CONCEPTO, SUJETO MORAL, SUJETO ÉTICO
- NATURALEZA HUMANA: CONCEPTO
- DIGNIDAD HUMANA: CONCEPTO
- ACTOS HUMANOS: CONCEPTO
- ACCIONES HUMANAS: CONCEPTO
- LIBERTAD: CONCEPTO
- LEY NATURAL: CONCEPTO
- LEY POSITIVA: CONCEPTO, APLICACIONES
- MORAL: CONCEPTO
- AXIOLOGÍA: CONCEPTO, JERARQUÍA DE VALORES
- ÉTICA: CONCEPTO.
- ÉTICA APLICADA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS
- HOMBRE: CONCEPTO, SER RELACIONAL.
- TRABAJO: CONCEPTO, SISTEMA DE RELACIONES.
- RELACIONES SOCIALES: CONCEPTO, CLASES.
- RECONCILIACIÓN: CONCEPTO, CONDICIONES.
- TRABAJO EN EQUIPO: CONTEXTUALIZACIÓN, ALCANCE, TÉCNICAS, FUNDAMENTOS Y VENTAJAS
- RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: CONTEXTUALIZACIÓN, DESTREZAS, TÉCNICAS Y TEORÍAS.
- COMUNICACIÓN ASERTIVA: CONTEXTUALIZACIÓN, ESTRATEGIAS, FUNDAMENTOS, TIPOS Y TÉCNICAS.
- LIDERAZGO: CONCEPTO, TENDENCIAS Y GENERALIDADES.
- INTELIGENCIA EMOCIONAL: CONCEPTO, ALCANCE Y TÉCNICAS.
- COACHING: CONCEPTO, ALCANCE Y TÉCNICAS BÁSICAS.
- PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA: CONCEPTO, ALCANCE, TÉCNICAS BÁSICAS.
- TOMA DE DECISIONES: CONCEPTO, MODELOS, ESTRATÉGICAS Y ANÁLISIS ESTRATÉGICO Y ALCANCE
- RELACIONES INTERPERSONALES: CONCEPTO Y ALCANCE
- CONTEXTO DEL CONFLICTO: CONCEPTO, CONTEXTO SOCIAL Y POLÍTICO, CONFLICTO ARMADO.
- PAZ: CONCEPTO
- VIOLENCIA: CONCEPTO
- CONFLICTO: CONCEPTO, HITOS DE LA HISTORIA
- RESPETO: CONCEPTO
- FAMILIA: CONCEPTO
- DIÁLOGO: CONCEPTO



-CONCERTACIÓN: CONCEPTO
-JUSTICIA: CONCEPTO, CLASES
-EQUIDAD: CONCEPTO, APLICACIONES
-GOBIERNO: CONCEPTO, FORMAS
-SOCIEDAD: CONCEPTO
-ESTADO: CONCEPTO
-PAÍS: CONCEPTO
-CONSTITUCIÓN: CONCEPTO
-GOBERNABILIDAD: CONCEPTO
-DEMOCRACIA: CONCEPTO, CLASES
-CONVIVENCIA: CONCEPTO
-LIBERTAD: CONCEPTO
-CRITICIDAD: CONCEPTO
NEGOCIACIÓN FRENTE AL CONFLICTO
-REPARACIÓN: CONCEPTO
-REINTEGRACIÓN: CONCEPTO, RUTA
D-DERECHOS HUMANOS: CONCEPTO, NORMATIVA VIGENTE
-DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO: CONCEPTO, NORMATIVA VIGENTE
AUTOESTIMA, AUTONOMÍA, AUTOCONTROL, AUTOCUIDADO
-COMUNICACIÓN: ACCIÓN INSTRUMENTAL, ACCIÓN ESTRATÉGICA Y ACCIÓN COMUNICATIVA.
-HABILIDADES PARA LA VIDA Y PARA LA CONVIVENCIA: AUTOCONOCIMIENTO, EMPATÍA, COMUNICACIÓN ASERTIVA, RELACIONES INTERPERSONALES, TOMA DE DECISIONES, SOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y DE CONFLICTOS, PENSAMIENTO CREATIVO, PENSAMIENTO CRÍTICO, MANEJO DE EMOCIONES Y SENTIMIENTOS, MANEJO DE TENSIONES Y ESTRÉS.
-PARTICIPACIÓN CIUDADANA: CONCEPTO, MECANISMOS E INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, BIEN COMÚN, ALTERIDAD Y GÉNERO, PROCESO DE SOCIABILIDAD HUMANA, REPRESENTACIONES SOCIALES O IMAGINARIOS CULTURALES, CULTURAS EMERGENTES, ROLES SOCIALES.
-RESPONSABILIDAD SOCIAL: CONCEPTO, ESTRATEGIAS PARA GENERAR UNA CULTURA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

-DEFINE SU PROYECTO DE VIDA DE ACUERDO A LOS CRITERIOS DE DIGNIDAD, DE RESPETO, CREENCIAS, ECOLOGÍA Y CULTURA.
RECONOCE SU VALOR Y EL VALOR DEL OTRO DE ACUERDO A LOS PRINCIPIOS DE DIGNIDAD Y CONSTRUCCIÓN CULTURAL Y AUTONOMÍA
-DEFINE SU PROYECTO DE VIDA CON BASE EN CRITERIOS AXIOLÓGICOS Y CULTURALES Y HÁBITOS DE CONVIVENCIA
-UTILIZA HERRAMIENTAS QUE PERMITEN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN DIFERENTES ENTORNOS TENIENDO EN CUENTA LA PEDAGOGÍA PARA LA PAZ
-CONSTRUYE RELACIONES INTERPERSONALES A PARTIR DEL ENFOQUE DIFERENCIAL Y LA PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ
-CAMBIA ACTITUDES FRENTE A SU COMPORTAMIENTO CON BASE EN LA DIGNIDAD, APORTANDO A LA CULTURA DE PAZ
-RECONOCE HITOS HISTÓRICOS DE VIOLENCIA Y PAZ COMO APOORTE A LA CONSTRUCCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ
-MODIFICA ACTITUDES COMPORTAMENTALES A PARTIR DE LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS
-APLICA ACCIONES DE PREVENCIÓN DE ACCIONES VIOLENTAS CON BASE EN ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA
-EVIDENCIA RESPETO POR EL BIEN COMÚN, LA ALTERIDAD Y EL DIÁLOGO CON EL OTRO CON BASE EN PRINCIPIOS AXIOLÓGICOS



4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

OPCIÓN 1: PROFESIONAL EN CARRERAS DE FORMACIÓN RELACIONADAS CON FILOSOFÍA, O ANTROPOLOGÍA, O PSICOLOGÍA, O TRABAJO SOCIAL, O SOCIOLOGÍA O AFINES.
OPCIÓN 2: PROFESIONAL CON ESTUDIOS RELACIONADOS EN ÉTICA, O BIOÉTICA, O DEONTOLOGÍA O HUMANISMO

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA: DE LOS CUALES DIECIOCHO (18) MESES ESTARÁN RELACIONADOS CON EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN U OFICIO OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y SEIS (6) MESES EN LABORES DE DOCENCIA Y/O TRABAJO COMUNITARIO.

4.8.3 Competencias:

- PRÁCTICA DE PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS UNIVERSALES.
- DISPOSICIÓN AL CAMBIO.
- HABILIDADES INVESTIGATIVAS.
- MANEJO DE GRUPOS.
- LIDERAZGO
- COMUNICACIÓN EFICAZ Y ASERTIVA
- DOMINIO LECTO-ESCRITURAL
- DOMINIO ARGUMENTATIVO Y PROPOSITIVO
- TRABAJO EN EQUIPO.
- MANEJO DE LAS TIC

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA

Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL

240201533

4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA

FOMENTO DE LA CULTURA EMPRENDEDORA

4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)

48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN

RAP 3 EMPLEAR CAPACIDAD CREATIVA E INNOVADORA SEGÚN ESTRATEGIA EMPRENDEDORA.

RAP 4 RELACIONAR LA IMPORTANCIA DE LA NEGOCIACIÓN CON EL EMPRENDIMIENTO SEGÚN LAS NECESIDADES Y ELEMENTOS DE LA NEGOCIACIÓN.

RAP 1 ESTABLECER CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS PERSONALES DE ACUERDO CON SUS POTENCIALIDADES, OBJETIVOS Y EL ENTORNO.

RAP 2 APROPIAR EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES PERSONALES EN SU COTIDIANIDAD, SEGÚN EL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR.



4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- DESCRIBIR LOS ELEMENTOS DEL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR.
- IDENTIFICAR LAS CARACTERÍSTICAS EMPRENDEDORAS PERSONALES (CEP).
- ASOCIAR LAS COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS PERSONALES.
- RELACIONAR LOS ELEMENTOS DE LA RESPONSABILIDAD EMPRENDEDORA CON SITUACIONES DE LA COTIDIANIDAD.
- IDENTIFICAR LOS CONCEPTOS DEL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES.
- GENERAR ALTERNATIVA DENTRO DEL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES.
- ANALIZAR LOS RIESGOS DENTRO DEL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES.
- USAR CAPACIDAD CREATIVA EN LA SOLUCIÓN DE DESAFÍOS E IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DEL ENTORNO.
- RECONOCER HABILIDADES Y CARACTERÍSTICAS EMPRENDEDORAS PERSONALES PARA FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS.
- UTILIZAR LOS ELEMENTOS DE UNA ESTRATEGIA EMPRENDEDORA.
- ELABORAR EL PLAN DE ACCIÓN.
- DESCUBRIR NECESIDADES, INTERESES Y EXPECTATIVAS PROPIAS Y DEL OTRO.
- IDENTIFICAR LAS TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

- EMPRENDEDOR: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, COMPORTAMIENTO.
- CARACTERÍSTICAS EMPRENDEDORAS PERSONALES:
- BÚSQUEDA DE OPORTUNIDADES: CONCEPTO
- PERSISTENCIA: CONCEPTO
- CUMPLIMIENTO CON EL CONTRATO DE TRABAJO: CONCEPTO
- CALIDAD Y EFICACIA: CONCEPTO
- ANÁLISIS DE RIESGO: CONCEPTO.
- FIJAR METAS: CONCEPTO.
- PLANIFICACIÓN SISTEMÁTICA: CONCEPTO
- BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN: CONCEPTO
- AUTOCONFIANZA: CONCEPTO
- REDES DE APOYO: CONCEPTO
- OBJETIVOS PERSONALES: MOTIVACIONES, METAS, PROPÓSITO DE VIDA.
- PERSONA, CONTEXTO, PROYECTO: CONCEPTOS.
- COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS: CONCEPTO.
- COMPONENTES:
- VISUALIZAR: CONCEPTO
- ANALIZAR: CONCEPTO
- IDENTIFICAR: CONCEPTO
- DECIDIR: CONCEPTO
- DISEÑAR: CONCEPTO
- ACTUAR: CONCEPTO
- RESPONSABILIDAD EMPRENDEDORA: CONCEPTO, DIMENSIONES
- BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN: TÉCNICAS Y ESTRATEGIAS.
- PROCESO TOMA DE DECISIONES: CONCEPTO, ETAPAS DEL PROCESO.
- ANÁLISIS DE RIESGO: TÉCNICAS.
- ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS: CONCEPTO, TÉCNICAS.
- CORRER RIESGOS: CONCEPTO.
- FIJAR METAS: CRITERIOS.
- PLANIFICACIÓN SISTEMÁTICA: TÉCNICAS.
- AUTOCONFIANZA: TÉCNICAS.
- CUMPLIMIENTO Y COMPROMISO EN EL TRABAJO: IMPORTANCIA.
- CREATIVIDAD: CONCEPTO



-INNOVACIÓN: CONCEPTO, TIPOS.
-DESAFÍO: CONCEPTO
-BÚSQUEDA DE OPORTUNIDADES: TÉCNICAS
-ESTRATEGIAS: CONCEPTO, ESTRUCTURA Y PASOS.
-PLAN DE ACCIÓN: CONCEPTO, ELEMENTOS, FORMULACIÓN.
-PROYECTO: CONCEPTO E IMPORTANCIA.
VISUALIZAR METAS: CRITERIOS
-PLANIFICACIÓN SISTEMÁTICA: TÉCNICAS
PERSISTENCIA: CRITERIOS
-BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN: TÉCNICAS, ESTRATEGIAS.
-REDES DE APOYO: TÉCNICAS
-NEGOCIACIÓN: CONCEPTO, TÉCNICAS, TIPOS, ELEMENTOS, ANÁLISIS DE INTERESES Y CONSENSOS.
-AUTOCONFIANZA: TÉCNICA.
-PERSISTENCIA: CRITERIOS
-REDES DE APOYO: CRITERIOS.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

-VALORA SUS CARACTERÍSTICAS EMPRENDEDORAS PERSONALES ACORDE CON HERRAMIENTA DE DIAGNÓSTICO PERSONAL.
-FORMULA LOS OBJETIVOS PERSONALES DE ACUERDO CON SU MOTIVACIÓN Y PROPÓSITO DE VIDA.
-APLICA LA RESPONSABILIDAD EMPRENDEDORA DE ACUERDO CON FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS.
-IDENTIFICA EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES DE ACUERDO CON PROBLEMAS DE LA COTIDIANIDAD.
-APLICA EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES SEGÚN IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.
-APROPIA EL CONCEPTO DE CREATIVIDAD E INNOVACIÓN SEGÚN SOLUCIÓN DE DESAFÍOS.
-APLICA LA CAPACIDAD CREATIVA E INNOVADORA TENIENDO EN CUENTA LOS DESAFÍOS EMPRENDEDORES.
-SUSTENTA EL PLAN DE ACCIÓN TENIENDO EN CUENTA LOS ELEMENTOS DE UNA ESTRATEGIA EMPRENDEDORA.
-IDENTIFICA LOS ELEMENTOS DE LA NEGOCIACIÓN DE ACUERDO CON LOS INTERESES PROPIOS Y DEL OTRO.
-ASOCIA LAS TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN TENIENDO EN CUENTA LOS ÁMBITOS PERSONALES, SOCIALES Y

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

ALTERNATIVA 1

TÍTULO DE TECNÓLOGO EN NÚCLEOS BÁSICOS DE CONOCIMIENTO DE: ADMINISTRACIÓN, CONTADURÍA PÚBLICA; O INGENIERÍA ADMINISTRATIVA Y AFINES. VER ANEXOS: (N.B.C.)

ALTERNATIVA 2

TÍTULO PROFESIONAL UNIVERSITARIO EN NÚCLEOS BÁSICOS DE CONOCIMIENTO DE: EDUCACIÓN; O ADMINISTRACIÓN, CONTADURÍA PÚBLICA; O INGENIERÍA ADMINISTRATIVA Y AFINES; Y ECONOMÍA. (VER ANEXO N.B.C) TARJETA PROFESIONAL EN LOS CASOS EXIGIDOS POR LA LEY.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

ALTERNATIVA 1

TREINTA (30) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA DISTRIBUIDA ASÍ: DIECIOCHO (18) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA CON EL EJERCICIO DE EMPRENDIMIENTO (12) MESES EN DOCENCIA.

ALTERNATIVA 2

VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA DISTRIBUIDA ASÍ: DOCE (12) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA CON EL EJERCICIO DE EMPRENDIMIENTO Y DOCE (12) MESES EN DOCENCIA.



4.8.3 Competencias:

- PRÁCTICA DE PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS UNIVERSALES.
- DISPOSICIÓN AL CAMBIO.
- HABILIDADES INVESTIGATIVAS.
- MANEJO DE GRUPOS.
- LIDERAZGO
- COMUNICACIÓN EFICAZ Y ASERTIVA
- DOMINIO LECTO-ESCRITURAL
- DOMINIO ARGUMENTATIVO Y PROPOSITIVO
- TRABAJO EN EQUIPO
- MANEJO DE LAS TIC

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	230101507
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	IMPLEMENTAR HÁBITOS SALUDABLES MEDIANTE LA ACTIVIDAD FÍSICA, DE CONFORMIDAD CON LAS EXIGENCIAS DEL PERFIL IDÓNEO DE EGRESO
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN

RAP 1 DESARROLLAR HABILIDADES PSICOMOTRICES EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.

RAP 2 PRACTICAR HÁBITOS SALUDABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FUNDAMENTOS DE NUTRICIÓN E

RAP 4
IMPLEMENTAR UN PLAN DE ERGONOMÍA Y PAUSAS ACTIVAS SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LA FUNCIÓN PRODUCTIVA.

RAP 3 EJECUTAR ACTIVIDADES DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO ORIENTADAS HACIA EL MEJORAMIENTO DE LA

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- IDENTIFICA LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE ANATOMÍA Y FISIOLÓGIA.
- APLICA LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE LA MIOLOGÍA HUMANA CON BASE EN EL ANÁLISIS DEL MOVIMIENTO.
- INTERPRETA LOS FUNDAMENTOS DE ESTILO DE VIDA SALUDABLE, HIGIENE Y NUTRICIÓN EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL.
- ADMINISTRA UN PLAN DE HIGIENE CORPORAL DENTRO DEL CONTEXTO PRODUCTIVO.
- EJECUTA RUTINAS DE EJERCICIO FÍSICO SEGÚN LAS NECESIDADES DE LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
- ESTABLECE PAUSAS DE ACUERDO CON CARGAS DE TRABAJO Y TIEMPOS DE ACTIVIDAD FÍSICA PARA UNA RECUPERACIÓN ADECUADA.



SELECCIONA TÉCNICAS QUE LE PERMITEN POTENCIAR SU CAPACIDAD DE REACCIÓN MENTAL Y MEJORAR SUS DESTREZAS MOTORAS SEGÚN LA NATURALEZA DE SU ENTORNO LABORAL.

-APLICA CONCEPTOS BÁSICOS DE ERGONOMÍA Y PAUSAS ACTIVAS DE ACUERDO CON LA NATURALEZA DE LA FUNCIÓN PRODUCTIVA.

-DISCRIMINA EJERCICIOS ESPECÍFICOS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS ERGONÓMICOS SEGÚN SU ACTIVIDAD LABORAL.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

-FUNDAMENTOS DE ANATOMÍA Y FISIOLOGÍA

-CONCEPTOS, CARACTERÍSTICAS Y ESTILOS DE VIDA SALUDABLE

-CONCEPTOS DE HIGIENE Y SU APLICABILIDAD

-CONCEPTOS DE NUTRICIÓN, BASES FUNDAMENTALES Y PLANES NUTRICIONALES SEGÚN ACTIVIDAD LABORAL.

-FUNDAMENTOS DE MIOLOGÍA Y ANÁLISIS DEL MOVIMIENTO

-DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES Y VENTAJAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA

-DEFINICIÓN, CLASES, CONDICIÓN, TIEMPOS DE APLICACIÓN, BENEFICIOS DEL EJERCICIO FÍSICO

-CONCEPTUALIZACIÓN Y USO DE LA FICHA ANTROPOMÉTRICA

-CARACTERÍSTICAS DE LA FRECUENCIA CARDIACA

-DEFINICIÓN, CLASES Y CARACTERÍSTICAS DE LOS TEST FÍSICO-ATLÉTICOS.

-DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL ACONDICIONAMIENTO FÍSICO

-APLICACIÓN DE SERIES, REPETICIONES Y CARGAS DE TRABAJO EN EL EJERCICIO FÍSICO

-DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LA DESTREZA MOTORA

-CONCEPTUALIZACIÓN Y CONDICIONANTES DE LA PSICOMOTRICIDAD

-DEFINICIÓN DE MOTRICIDAD Y SU CLASIFICACIÓN, BENEFICIOS.

-APLICABILIDAD DE LA ERGONOMÍA Y LA ACTIVIDAD FÍSICA

-POSTURAS, CLASIFICACIÓN, MANEJO DE CARGAS Y PLANES POSTURALES

-REHABILITACIÓN Y PLAN DE TRABAJO

PAUSAS ACTIVAS, CONCEPTOS Y PRÁCTICAS

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

-IDENTIFICA LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE ANATOMÍA Y FISIOLOGÍA.

-APLICA LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE LA MIOLOGÍA HUMANA CON BASE EN EL ANÁLISIS DEL MOVIMIENTO.

-INTERPRETA LOS FUNDAMENTOS DE ESTILO DE VIDA SALUDABLE, HIGIENE Y NUTRICIÓN EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL.

-ADMINISTRA UN PLAN DE HIGIENE CORPORAL DENTRO DEL CONTEXTO PRODUCTIVO.

-EJECUTA RUTINAS DE EJERCICIO FÍSICO SEGÚN LAS NECESIDADES DE LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.

-ESTABLECE PAUSAS DE ACUERDO CON CARGAS DE TRABAJO Y TIEMPOS DE ACTIVIDAD FÍSICA PARA UNA RECUPERACIÓN ADECUADA.

-IDENTIFICA LAS TÉCNICAS DE COORDINACIÓN MOTRIZ RELACIONADAS CON SU PERFIL OCUPACIONAL.

-SELECCIONA TÉCNICAS QUE LE PERMITEN POTENCIAR SU CAPACIDAD DE REACCIÓN MENTAL Y MEJORAR SUS DESTREZAS MOTORAS SEGÚN LA NATURALEZA DE SU ENTORNO LABORAL.

-APLICA CONCEPTOS BÁSICOS DE ERGONOMÍA Y PAUSAS ACTIVAS DE ACUERDO CON LA NATURALEZA DE LA FUNCIÓN PRODUCTIVA.

-DISCRIMINA EJERCICIOS ESPECÍFICOS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS ERGONÓMICOS SEGÚN SU ACTIVIDAD LABORAL.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

LICENCIADO EN EDUCACIÓN FÍSICA

PROFESIONAL EN CIENCIAS DEL DEPORTE.

TECNÓLOGO EN ACTIVIDAD FÍSICA O ENTRENAMIENTO DEPORTIVO CON ESPECIALIZACIÓN TECNOLÓGICA RELACIONADA CON EL ÁREA DE CONOCIMIENTO.



4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:
MÍNIMO 12 MESES DE EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA OBJETO DEL DESEMPEÑO. EXPERIENCIA DOCENTE MÍNIMO DE 12 MESES
4.8.3 Competencias:
PRÁCTICA DE PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS UNIVERSALES. DISPOSICIÓN AL CAMBIO. HABILIDADES INVESTIGATIVAS. MANEJO DE GRUPOS. LIDERAZGO COMUNICACIÓN EFICAZ Y ASERTIVA DOMINIO LECTO-ESCRITURAL DOMINIO ARGUMENTATIVO Y PROPOSITIVO TRABAJO EN EQUIPO. MANEJO DE LAS TIC

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA		
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS.	
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240202501	
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	BILINGÜISMO	
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)		192 horas
4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE		
DENOMINACIÓN		
RAP 1. COMPRENDER INFORMACIÓN BÁSICA ORAL Y ESCRITA EN INGLÉS ACERCA DE SÍ MISMO, DE LAS PERSONAS Y DE SU CONTEXTO INMEDIATO EN REALIDADES PRESENTES E HISTORIAS DE VIDA.		
RAP 5. COMUNICARSE DE MANERA SENCILLA EN INGLÉS EN FORMA ORAL Y ESCRITA CON UN VISITANTE O COLEGA EN UN CONTEXTO LABORAL COTIDIANO.		
RAP 4. LLEVAR A CABO ACCIONES DE MEJORA RELACIONADAS CON EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN BÁSICA EN INGLÉS, SOBRE SÍ MISMO, OTRAS PERSONAS, SU CONTEXTO INMEDIATO ASÍ COMO DE EXPERIENCIAS PASADAS.		
RAP 6. PONER EN PRÁCTICA VOCABULARIO BÁSICO Y EXPRESIONES COMUNES DE SU ÁREA OCUPACIONAL EN CONTEXTOS ESPECÍFICOS DE SU TRABAJO POR MEDIO DEL USO DE FRASES SENCILLAS EN FORMA ORAL		



ESCRITA.

RAP 2. DESCRIBIR A NIVEL BÁSICO, DE FORMA ORAL Y ESCRITA EN INGLÉS PERSONAS, SITUACIONES Y LUGARES DE ACUERDO CON SUS COSTUMBRES Y EXPERIENCIAS DE VIDA.

RAP 3. PARTICIPAR EN INTERCAMBIOS CONVERSACIONALES BÁSICOS EN FORMA ORAL Y ESCRITA EN INGLÉS EN DIFERENTES SITUACIONES SOCIALES TANTO EN LA COTIDIANIDAD COMO EN EXPERIENCIAS PASADAS.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

FAMILIARIZARSE CON DISTINTOS ASPECTOS DE LA LENGUA HABLADA, COMO LOS FONEMAS, EL ACENTO Y LOS PATRONES BÁSICOS DE LA ENTONACIÓN.
EMPLEAR LA ESTRUCTURA BÁSICA DE UNA FRASE EN INGLÉS (SUJETO+VERBO+COMPLEMENTO).
DELETREAR NOMBRES, DIRECCIONES Y OTRAS PALABRAS.
PREGUNTAR POR LA ORTOGRAFÍA DE LAS PALABRAS DE NOMBRES Y OBJETOS.
PREGUNTAR POR LOS NOMBRES DE LAS COSAS.
SEÑALAR LA UBICACIÓN DE UN OBJETO.
INTERCAMBIAR NÚMEROS DE TELÉFONO Y DIRECCIONES DE CORREO ELECTRÓNICO.
UTILIZAR FÓRMULAS DE SALUDO AL COMIENZO DE UNA LLAMADA A ALGUIEN FAMILIAR.
CONTESTAR UNA LLAMADA O E-MAIL USANDO FÓRMULAS DE CORTESÍA EN EL CONTEXTO LABORAL.
DILIGENCIAR FORMULARIOS CON DATOS PERSONALES EN LA COTIDIANIDAD O EN CONTEXTOS LABORALES.
PRESENTARSE A UN GRUPO O A UN VISITANTE EN CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES.
INTERCAMBIAR INFORMACIÓN PERSONAL BÁSICA RELACIONADA CON EL NOMBRE, EDAD, NACIONALIDAD, LA PROCEDENCIA Y LUGAR DE RESIDENCIA PROPIO Y DE OTRAS PERSONAS, ESTADO CIVIL, HIJOS, OCUPACIÓN, ETC.).
INTERCAMBIAR INFORMACIÓN ACERCA DE LA FAMILIA Y LOS INTERESES. INTERCAMBIAR INFORMACIÓN SOBRE SU ESTADO DE ÁNIMO Y EL DE OTRAS PERSONAS. EXPRESAR POSESIÓN Y PROPIEDAD DE LAS COSAS.
PREGUNTAR POR LA UBICACIÓN DE UN OBJETO.
PEDIR PRESTADO ALGO A ALGUIEN DE MANERA FORMAL E INFORMAL. SOLICITAR AYUDA DE MANERA FORMAL E INFORMAL.
OFRECER AYUDA A ALGUIEN A TRAVÉS DEL USO DE FÓRMULAS DE CORTESÍA. RESPONDER A PROPUESTAS DE AYUDA.
INDICAR SUS GUSTOS Y PREFERENCIAS EN UNA CONVERSACIÓN SIMPLE DE CARÁCTER SOCIAL. SUGERIR A ALGUIEN UN SITIO O UN LUGAR PARA VISITAR.
RESPONDER A BUENAS Y MALAS NOTICIAS.
INTERCAMBIAR INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA RUTINA Y LAS ACTIVIDADES DEL FIN DE SEMANA, EXPRESANDO LA FRECUENCIA DE LAS MISMAS.
INTERCAMBIAR INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA RUTINA LABORAL Y DE LOS PUESTOS DE TRABAJO.
DECIR LA HORA.
BRINDAR INFORMACIÓN ACERCA DE LA UBICACIÓN DE CIERTOS LUGARES EN UN PAÍS, CIUDAD, PUEBLO O ESPACIOS COMO UN EDIFICIO.
PREGUNTAR POR ARTÍCULOS EN UN ALMACÉN DE COMPRAS O SUPERMERCADO. PREGUNTAR POR EL PRECIO, TALLAS Y COLORES DE ARTÍCULOS EN UN ALMACÉN. INTERACTUAR CON CLIENTES A TRAVÉS DEL SALUDO Y LA PRESENTACIÓN PERSONAL.
DAR CONSEJOS SIMPLES DE SALUD Y SEGURIDAD.
COMPRENDER PALABRAS Y FRASES MUY SENCILLAS EN LETREROS, CATÁLOGOS O SIMILARES DE USO LABORAL COTIDIANO.
HABLAR DE LO QUE SE QUIERE HACER, O SE PREFERIRÍA HACER.
NEGAR ALGO DE FORMA CORDIAL.
RESPONDER A INVITACIONES. AGRADECER A LA GENTE SEGÚN EL CONTEXTO Y EL INTERLOCUTOR.
USAR EXPRESIONES Y FÓRMULAS DE CORTESÍA EN RESPUESTA A AGRADECIMIENTOS.
DISCULPARSE A TRAVÉS DEL USO DE EXPRESIONES Y FÓRMULAS DE CORTESÍA.
RESPONDER A DISCULPAS PRESENTADAS A TRAVÉS DEL USO DE EXPRESIONES Y FÓRMULAS DE CORTESÍA.
HABLAR DE LO QUE ESTÁ OCURRIENDO EN EL MOMENTO.



LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE

RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS

PASADO INDICANDO FECHAS.

REALIZAR UN PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN, QUE PERMITA REVISAR SU SABER, HACER Y SER DENTRO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN.

IDENTIFICAR LOS ACIERTOS Y DIFICULTADES PRESENTADOS EN CADA PUNTO DEL PROCESO DE APRENDIZAJE.

EVALUAR DE MANERA REFLEXIVA Y CRÍTICA LAS EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PRESENTADAS A LO LARGO DE LA FORMACIÓN.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

GRAMÁTICA

PRESENTE SIMPLE DE BE (AM, IS, ARE) Y ESTRUCTURACIÓN SINTÁCTICA (SUJETO / VERBO / COMPLEMENTO) INTERROGACIÓN (YES/NO WH ESTRUCTURA).

ADJETIVOS POSESIVOS.

ARTÍCULOS.

DEMOSTRATIVOS (COMO PRONOMBRES Y ADJETIVOS).

SUSTANTIVOS PLURALES

SUSTANTIVOS CONTABLES Y NO CONTABLES THERE IS, THERE ARE

PREPOSICIONES DE LUGAR

ADVERBIOS DE CANTIDAD: MANY, MUCH, A LOT (OF) SOME Y ANY

ADJETIVOS DESPUÉS DEL VERBO BE, Y ANTES DE LOS SUSTANTIVOS

PRESENTE SIMPLE (VERBOS MÁS USADOS) Y ESTRUCTURACIÓN SINTÁCTICA (SUJETO / VERBO

/COMPLEMENTO) ADVERBIOS DE FRECUENCIA PREPOSICIONES DE TIEMPO

PRESENTE CONTINUO: ACCIONES PRESENTES Y ESTRUCTURACIÓN SINTÁCTICA (SUJETO / VERBO /COMPLEMENTO)

CONECTORES SIMPLES: AND, OR, BUT

VERBO CAN (PERMISO, POSIBILIDAD, HABILIDAD) VERBO WOULD (INVITACIONES)

VERBO SHOULD (RECOMENDAR UN SITIO O UN LUGAR)

VERBO SHOULD (HACER UNA RECOMENDACIÓN SENCILLA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO) VERBOS QUE IMPLICAN EL INFINITIVO: HAVE TO, NEED TO, (WOULD) LIKE TO, WANT TO

SUJETO + CONTRACCIONES AUXILIARES (ID) AUXILIARES + SIN CONTRACCIONES (I WOULD) POSESIVOS CON 'S'

PRONOMBRES SUJETO Y OBJETO PRONOMBRES INDEFINIDOS

PASADO SIMPLE (REGULAR E IRREGULAR) Y ESTRUCTURACIÓN SINTÁCTICA (SUJETO / VERBO /COMPLEMENTO) USED TO VOCABULARIO SALUDOS

FÓRMULAS DE CORTESÍA INFORMACIÓN PERSONAL (DATOS) NÚMEROS

EL ALFABETO

COLORES, FORMAS Y TEXTURAS TRABAJOS Y OCUPACIONES PAÍSES, NACIONALIDADES, IDIOMAS MIEMBROS DE LA FAMILIA

OBJETOS DEL AMBIENTE DE APRENDIZAJE ELEMENTOS PERSONALES, POSESIONES ELEMENTOS DE SU ENTORNO LABORAL

ADJETIVOS PARA DESCRIBIR PERSONAS, COSAS Y LUGARES ADJETIVOS PARA DEFINIR LA PERSONALIDAD DE ALGUIEN SENTIMIENTOS, SENSACIONES

ACTIVIDADES COTIDIANAS

EL COMER Y LAS HORAS DE COMIDA HORAS DEL DÍA, DÍAS, MESES, ESTACIONES ACTIVIDADES PARA EL TIEMPO LIBRE DEPORTES Y EJERCICIO

PROGRAMAS DE TELEVISIÓN, PELÍCULAS, LIBROS

GUSTOS Y PREFERENCIAS (AFICIONES, INTERESES, DEPORTES, MÚSICA, PELÍCULAS, TELEVISIÓN, LIBROS)

EXPRESIONES PARA RESPONDER A BUENAS Y MALAS NOTICIAS (AWESOME, NO KIDDING! REALLY?) LUGARES, ATRACCIONES EN UN PUEBLO O CIUDAD (FESTIVOS, ACTIVIDADES TURÍSTICAS, COMIDAS Y BEBIDAS)

EL CLIMA.

PRONUNCIACIÓN VOCALES A E I ENTONACIÓN

TERMINACIÓN DE LAS PALABRAS POR S (PLURAL, POSESIVOS, TERCERA PERSONA DEL SINGULAR)

ACENTUACIÓN DE PALABRAS



FRASE (PALABRAS DE CONTENIDO Y FUNCIONALES)

PALABRAS SIN ACENTO (DÉBILES)

(AUXILIARES, PRONOMBRES, POSESIVOS, ARTÍCULOS, PREPOSICIONES, CONJUNCIONES, FORMA DEL INFINITIVO TO)

ACENTO SIN MARCAR Y LA ENTONACIÓN EN LAS PREGUNTAS (ELEVADA / EN DESCENSO) ENLACE CONSONANTE-VOCAL

TERMINACIÓN EN ED (TRES FORMAS) INTERJECCIONES

ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE

USO DE DICCIONARIOS INGLÉS /ESPAÑOL.

USO DE RECURSOS EDUCATIVOS DIGITALES Y RECURSOS EN LA WEB.

ESTILOS DE APRENDIZAJE.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

-COMPRENDE VOCABULARIO Y EXPRESIONES EN INGLÉS EN CONTEXTOS PERSONALES ACORDE CON NIVEL PRINCIPIANTE.

-COMPRENDE INFORMACIÓN BÁSICA EN TEXTOS EN INGLÉS ACORDE CON NIVEL PRINCIPIANTE.

-COMPLETA FORMULARIOS CON INFORMACIÓN PERSONAL UTILIZANDO VOCABULARIO Y GRAMÁTICA ACORDE CON NIVEL PRINCIPIANTE.

-PARTICIPA EN JUEGOS DE ROL GUIADOS O SITUACIONES SIMULADAS RELACIONADAS CON EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN PERSONAL, EXPRESIONES DE SALUDO Y DEMÁS UTILIZANDO VOCABULARIO Y GRAMÁTICA BÁSICA JUNTO CON EL USO DE FÓRMULAS DE CORTESÍA.

-BRINDA INFORMACIÓN ACERCA DE OBJETOS Y SUS CARACTERÍSTICAS.

-EXPRESA EL QUEHACER DIARIO PERSONAL Y LABORAL UTILIZANDO VOCABULARIO Y GRAMÁTICA ACORDE CON NIVEL PRINCIPIANTE.

-COMPRENDE RECOMENDACIONES SOBRE CONDUCTAS SEGURAS EN EL LUGAR DE TRABAJO, UTILIZANDO VOCABULARIO Y GRAMÁTICA BÁSICA ACORDE CON NIVEL PRINCIPIANTE.

-EXPRESA GUSTOS, PREFERENCIAS Y ACTIVIDADES EN EL TIEMPO LIBRE UTILIZANDO VOCABULARIO Y GRAMÁTICA BÁSICA ACORDE CON NIVEL PRINCIPIANTE.

-COMPRENDE NARRACIONES CORTAS ORALES Y ESCRITAS ACERCA DE SITUACIONES QUE OCURREN EN EL MOMENTO DE LA EXPRESIÓN, UTILIZANDO VOCABULARIO Y GRAMÁTICA BÁSICA ACORDE CON NIVEL PRINCIPIANTE.

-EMPLEA LA ESTRUCTURA BÁSICA DEL INGLÉS (SUJETO+VERBO+COMPLEMENTO) EN LA ELABORACIÓN DE TEXTOS CORTOS ORALES Y ESCRITOS QUE CONTIENEN DESCRIPCIÓN U OPINIÓN ACERCA DE UN SITIO TURÍSTICO DE INTERÉS DE SU REGIÓN UTILIZANDO VOCABULARIO Y GRAMÁTICA BÁSICA ACORDE CON NIVEL PRINCIPIANTE.

-COMPRENDE CONVERSACIONES CORTAS ACERCA DE EXPERIENCIAS PASADAS UTILIZANDO VOCABULARIO Y GRAMÁTICA BÁSICA ACORDE CON NIVEL PRINCIPIANTE.

-EMPLEA LA ESTRUCTURA BÁSICA DEL INGLÉS (SUJETO+VERBO+COMPLEMENTO) EN LA ELABORACIÓN DE TEXTOS CORTOS ORALES Y ESCRITOS EN PASADO SIMPLE QUE CONTIENEN INFORMACIÓN PERSONAL DE SU HISTORIA DE VIDA Y DE OTROS.

-ESTABLECE ACCIONES DE MEJORA CONTINUA PARA EL ALCANCE PROGRESIVO DE LOGROS COMUNICATIVOS EN INGLÉS ACORDE CON NIVEL PRINCIPIANTE.

-PARTICIPA EN JUEGOS DE ROL GUIADOS O SITUACIONES SIMULADAS RELACIONADAS CON EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN PERSONAL, EXPRESIONES DE SALUDO Y DEMÁS UTILIZANDO VOCABULARIO Y GRAMÁTICA BÁSICA JUNTO CON EL USO DE FÓRMULAS DE CORTESÍA EN UN AMBIENTE LABORAL.

-CONTESTA UNA LLAMADA O E-MAIL USANDO FÓRMULAS DE CORTESÍA EN EL CONTEXTO LABORAL COTIDIANO.

-DA CONSEJOS SIMPLES DE SALUD Y SEGURIDAD.



4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

TÍTULO PROFESIONAL UNIVERSITARIO EN NÚCLEOS BÁSICOS DE CONOCIMIENTO DE: EDUCACIÓN; O LENGUAS MODERNAS, LITERATURA, LINGÜÍSTICA Y AFINES
NIVEL MÍNIMO B2 DE SUFICIENCIA EN INGLÉS, ACREDITADO MEDIANTE UNA DE LAS SIGUIENTES PRUEBAS INTERNACIONALES:
FCE (FIRST CERTIFICATE IN ENGLISH) BEC (VANTAGE O HIGHER) CELS (VANTAGE O HIGHER) IELTS (MÍNIMO 5,5)
ISE II (INTEGRATED SKILLS IN ENGLISH) TOEFL PBT (MÍNIMO 567 TOEFL CBT (MÍNIMO 227) TOEFL IBT (MÍNIMO 87)
BULATS (B2 EN TODAS LAS HABILIDADES) CAE (CERTIFICATE IN ADVANCED ENGLISH) CPE (CERTIFICATE OF

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA DISTRIBUIDA ASÍ: DOCE (12) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA CON EL EJERCICIO DE IDIOMAS Y DOCE (12) MESES EN DOCENCIA.

4.8.3 Competencias:

DEMOSTRAR ALTAS COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN ACADÉMICA Y LMS.
DOMINIO DEMOSTRADO EN OFIMÁTICA E INTERNET Y/O CIUDADANÍA DIGITAL.
COMPETENCIAS METODOLÓGICAS PARA LA ORIENTACIÓN DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO.
HABILIDADES EN COMUNICACIÓN ESCRITA, SOLUCIÓN DE PROBLEMAS, PENSAMIENTO CRÍTICO, ENTENDIMIENTO INTERPERSONAL, TRABAJO EN EQUIPO Y COMPRENSIÓN LECTORA.
CREATIVO Y PROACTIVO.
PREFERIBLEMENTE: ESTAR CERTIFICADO EN EL CURSO DE INSTRUCTOR VIRTUAL VIGENTE, ESTABLECIDO POR LA DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL DEL SENA Y/O CERTIFICADO RELACIONADO CON TUTORÍA VIRTUAL EXPEDIDO EN LOS TRES ÚLTIMOS AÑOS.
PREFERIBLEMENTE: CONOCIMIENTO DE LA METODOLOGÍA DE FORMACIÓN DEL SENA

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Monitorear al cliente de acuerdo con metodologías de evaluación y seguimiento	
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	260101034	
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	MONITOREO AL CLIENTE EN CANALES DIGITALES	
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)		192 horas
4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE		
DENOMINACIÓN		
RAP 3 RESPONDER A LA SOLICITUD DEL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS DE MONITOREO Y		



DE SATISFACCIÓN POSVENTA.

RAP 2
RECONOCER LA PERCEPCIÓN DEL CLIENTE DE ACUERDO CON EL REPORTE DE MÉTRICAS Y EL PROTOCOLO ORGANIZACIONAL.

RAP 1 GENERAR REPORTE DE MÉTRICAS DERIVADAS DEL CANAL DE ACUERDO CON EL PLAN DE MARKETING DIGITAL.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RAP 1
RECOLECTAR MÉTRICAS DEL CANAL DIGITAL.
ESTIMAR LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN.
RECONOCER NORMATIVA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

RAP 2
ASESORAR AL CLIENTE.
TRANSFERIR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE.
PROCESAR LOS DATOS DE LOS CLIENTES.
IMPLEMENTAR TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

RAP 3
REORIENTAR AL CLIENTE.
MONITOREAR LA EXPERIENCIA DE POSVENTA.
CONSTATAR LOS NIVELES DE CUMPLIMIENTO DE LOS CLIENTES.
GENERAR REPORTES.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

RAP 1
DATOS: CONCEPTO, TIPOS, PARÁMETROS, PROCESAMIENTO, HERRAMIENTAS, METODOLOGÍA.
MÉTRICAS DE SEGUIMIENTO WEB: MEDICIÓN, NIVELES, ALCANCES, TIPOLOGÍA.
IMPACTO: CONCEPTO, TRÁFICO Y RESULTADOS.
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN: CONCEPTO, PARÁMETROS DE MEDICIÓN.
TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: DEFINICIÓN, PRINCIPIOS, REGISTROS, CRITERIOS ÉTICOS, BASES DE DATOS, NORMATIVIDAD.

RAP 2
ASESORÍA: CONCEPTO, PROTOCOLO, SEGUIMIENTO.
PERCEPCIÓN DEL CLIENTE: CONCEPTO, CRITERIOS, MANEJO.
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: CONCEPTO, TÉCNICAS.
SOLICITUDES: CONCEPTO, TIPOLOGÍA, TRÁMITE.

RAP 3
MARKETING RELACIONAL: CONCEPTO, ESTRATEGIAS.
POSTVENTA DIGITAL: DEFINICIÓN, ETAPAS, PROCESO Y PROCEDIMIENTOS.
NIVELES DE CUMPLIMIENTO: CONCEPTO, MEDICIÓN, MANEJO.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RAP 1
ESTRUCTURA LA INFORMACIÓN DE ACUERDO LA POLÍTICA ORGANIZACIONAL.
VALIDA LA INFORMACIÓN RECOLECTADA DE ACUERDO CON LOS PARÁMETROS E IMPACTO.
APLICA NORMATIVA SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS DE ACUERDO CON PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES.

RAP 2
EJECUTA EL PROTOCOLO DE INTERACCIÓN CON EL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO.
EVALÚA LA PERCEPCIÓN DEL CLIENTE A PARTIR DE INTERACCIONES Y REPORTE DE MÉTRICAS.

RAP 3
GENERA UNA RELACIÓN CON EL CLIENTE DE ACUERDO CON PROTOCOLOS POSVENTA.
GENERA REPORTES DE SEGÚN LAS ACTIVIDADES DIGITALES DE LA ORGANIZACIÓN.



4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

ALTERNATIVA 1

TÍTULO DE TECNÓLOGO EN EL NÚCLEO BÁSICO DE CONOCIMIENTO: ADMINISTRACIÓN, ECONOMÍA, INGENIERÍA INDUSTRIAL Y AFINES.

ESTOS TECNÓLOGOS DEBEN ESTAR ASOCIADOS A LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN QUE IMPARTIRÁ EN SU DESEMPEÑO Y SE CITAN ALGUNOS TÍTULOS OBTENIDOS: TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE MERCADEO Y VENTAS, TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE MERCADOS, TECNOLOGÍA EN DIRECCIÓN DE VENTAS, TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL Y TECNOLOGÍA EN MERCADEO Y PUBLICIDAD.

ALTERNATIVA 2.

TÍTULO PROFESIONAL UNIVERSITARIO EL NÚCLEO BÁSICO DE CONOCIMIENTO DE: NÚCLEO BÁSICO DE CONOCIMIENTO: ADMINISTRACIÓN, ECONOMÍA, EDUCACIÓN, INGENIERÍA INDUSTRIAL Y AFINES.

ESTAS PROFESIONES DEBEN ESTAR ASOCIADAS A LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN QUE IMPARTIRÁ EN SU DESEMPEÑO Y SE CITAN LOS TÍTULOS OBTENIDOS, NÚCLEOS BÁSICOS DE CONOCIMIENTO Y ÁREAS DE CONOCIMIENTO: INGENIERÍA DE MERCADOS, ECONOMÍA, ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, ADMINISTRACIÓN DE MERCADEO Y VENTAS Y PROFESIONAL EN MERCADEO Y PUBLICIDAD.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

ALTERNATIVA 1

TREINTA (30) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA DISTRIBUIDA ASÍ: DIECIOCHO (18) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA CON EL EJERCICIO DE VENTAS Y DOCE (12) MESES EN DOCENCIA.

ALTERNATIVA 2

VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA DISTRIBUIDA ASÍ: DOCE (12) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA CON EL EJERCICIO DE VENTAS Y DOCE (12) MESES EN DOCENCIA.

4.8.3 Competencias:

COMPETENCIAS COMUNES (RES. 1498 DE 2017):

ORIENTACIÓN A RESULTADOS.

ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AL CIUDADANO.

TRANSPARENCIA.

COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN.

COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES NIVEL INSTRUCTOR (RES. 1382 DE 2018 ANEXO 2):

PLANEACIÓN PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL.

TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACIÓN.

APRENDIZAJE CONTINUO.

CREATIVIDAD E INNOVACIÓN.

ADAPTABILIDAD AL CAMBIO.

LIDERAZGO EN GRUPOS DE TRABAJO.

TOMA DE DECISIONES.



4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240201530
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	INDUCCIÓN

4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas
---	----------

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN

RAP 3 INCORPORAR LA FORMACIÓN DEL SENA A SU PROYECTO DE VIDA

RAP 1 APROPIAR LA IDENTIDAD INSTITUCIONAL

RAP 2 ANALIZAR LOS COMPONENTES DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

-APROPIAR LA IDENTIDAD INSTITUCIONAL

-ANALIZAR LOS COMPONENTES DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL.

-INCORPORAR LA FORMACIÓN DEL SENA A SU PROYECTO DE VIDA

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

-APROPIAR LA IDENTIDAD INSTITUCIONAL

LEY 119 DE 1994: MISIÓN, VISIÓN, PRINCIPIOS, VALORES Y COMPROMISOS INSTITUCIONALES, OBJETIVOS DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL.

MANUAL DE IDENTIDAD CORPORATIVA SENA GC-M-001 - (SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL COMPROMISO): ELEMENTOS DE IDENTIDAD CORPORATIVA VIRTUALES, PÁGINA INSTITUCIONAL, PORTALES, REDES SOCIALES DE LA ENTIDAD, SÍMBOLOS INSTITUCIONALES (BANDERA, ESCUDO, HIMNO, LOGOSÍMBOLO) ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y DIVISIONES GEOGRÁFICAS DEL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJES SENA: DECRETO 249 DE 2004

POLÍTICAS DE BIENESTAR AL APRENDIZ Y CONVIVENCIA: REGLAMENTO DEL APRENDIZ, OPCIONES PARA EL DESARROLLO DE LA ETAPA PRODUCTIVA, ETAPAS DE LA FORMACIÓN (TIPOLOGÍA, CARACTERÍSTICAS, PROCEDIMIENTO). NORMATIVA INSTITUCIONAL NACIONAL Y REGIONAL.

-ANALIZAR LOS COMPONENTES DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL.

ACUERDO 008 DE 1997 - ESTATUTO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL: CONCEPTO, PRINCIPIOS Y CARACTERÍSTICAS DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL, UNIDAD TÉCNICA, MODELO PEDAGÓGICO DEL SENA

ENFOQUE POR COMPETENCIA, NORMA DE COMPETENCIA LABORAL, PROGRAMAS DE FORMACIÓN, MANUAL DE DISEÑO CURRICULAR PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL: DEFINICIONES COMPETENCIAS, RESOLUCIÓN 2130 DE 2013 POR EL CUAL SE DETERMINAN LOS TIPOS DE OFERTA DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y SUS CARACTERÍSTICAS, RESOLUCIÓN 1444 DE 2018,



PROGRAMA DE FORMACIÓN SU ESTRUCTURA (IDENTIFICACIÓN, DESCRIPCIÓN, PERFIL DE INGRESO Y PERFIL DE EGRESO Y COMPETENCIAS A DESARROLLAR) PROYECTO FORMATIVO: GUÍA DE DESARROLLO CURRICULAR 1487204582_GFPI-G-012 (SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL COMPROMISO). NUMERAL 7 ORIENTACIONES PARA FORMULAR EL PROYECTO FORMATIVO.
PROYECTO FORMATIVO: GUÍA DE DESARROLLO CURRICULAR 1487204582_GFPI-G-012 (SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL COMPROMISO). NUMERAL 7 ORIENTACIONES PARA FORMULAR EL PROYECTO FORMATIVO.
PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS SENA: LEARNING MANAGEMENET SYSTEM LMS, SOFIA PLUS, SISTEMA VIRTUAL DE APRENDICES (SVA), GESTIÓN CONTRATO DE APRENDIZAJE. CORREO MISENA (2.5) PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN SENA INTEGRAL 1488584806_GFPI-P006 PROCEDIMIENTO EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN
_ PROFESIONAL INTEGRAL V5 DEFINICIONES: ETAPA LECTIVA, ETAPA PRÁCTICA ALTERNATIVAS DE ETAPA PRODUCTIVA, ACUERDO 00010 DE 2016 00010 DE 2016 POLÍTICA DE ATENCIÓN CON ENFOQUE PLURALISTA Y DIFERENCIAL.
MODELO PEDAGÓGICO INSTITUCIONAL: EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS Y CARACTERÍSTICAS

-INCORPORAR LA FORMACIÓN DEL SENA A SU PROYECTO DE VIDA
DOCUMENTO ASOCIADO SOBRE CONCEPTUALIZACIÓN DE PROYECTO DE VIDA. QUE ES UN PROYECTO DE VIDA, COMO SE FORMULA, COMO SE REESCRIBE
TOMA DE DECISIONES, SOLUCIÓN DE PROBLEMAS, PROYECTO DE VIDA, PROYECTO DE FORMACIÓN Y MANEJO DEL TIEMPO

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

-RECONOCE LA IDENTIDAD INSTITUCIONAL Y LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FORMATIVOS. IDENTIFICA LOS COMPONENTES Y ESTRUCTURA DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DESDE EL PROGRAMA DE FORMACIÓN.
-INCORPORA A SU PROYECTO DE VIDA LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR EL SENA.
-GESTIONA EL CONOCIMIENTO, EMPLEANDO TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA SU TRANSFERENCIA Y APLICACIÓN.
-CONSULTA DE MANERA RESPETUOSA Y ESTRUCTURADA LAS FUENTES DE INFORMACIÓN QUE EL SENA LE OFRECE.
-ASISTE PUNTUALMENTE A LAS ACTIVIDADES DE ACUERDO CON LA PROGRAMACIÓN ESTABLECIDA.
-PARTICIPA CON ARGUMENTOS EN LA SUSTENTACIÓN DE LOS TRABAJOS.
-VALORA EL REGLAMENTO DEL APRENDIZ COMO GUÍA PARA EL APOORTE A LA CULTURA DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA CONVIVENCIA INSTITUCIONAL Y SOCIAL.
-CUIDA SU PRESENTACIÓN PERSONAL Y MANTIENE SU IDENTIFICACIÓN PERSONAL COMO APRENDIZ SEGÚN REGLAMENTO.
-DEMUESTRA INTERÉS EN LA APROPIACIÓN DE CONOCIMIENTOS DEL SENA Y EL PROGRAMA DE FORMACIÓN.
-DEMUESTRA CAPACIDAD DEL TRABAJO EN EQUIPO DE MANERA RESPETUOSA EN LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.
-RESPETA LAS INDICACIONES PROPIAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.
-PRESENTA PUNTUALMENTE LAS EVIDENCIAS BAJO LAS NORMAS SOLICITADAS.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

DE ACUERDO AL PERFIL EXIGIDO EN EL PROGRAMA DE FORMACIÓN.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

DE ACUERDO AL PERFIL EXIGIDO EN EL PROGRAMA DE FORMACIÓN.



4.8.3 Competencias:

DE ACUERDO AL PERFIL EXIGIDO EN EL PROGRAMA DE FORMACIÓN.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL

999999999

4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA

4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)

864 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:



4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

4.8.3 Competencias:

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	220501046
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	APLICACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL ENTORNO.
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN

RAP 3. VERIFICAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS.

RAP 1. SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES IDENTIFICADAS.

RAP 2. USAR HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS, MANUALES DE FUNCIONAMIENTO, PROCEDIMIENTOS Y ESTÁNDARES.

RAP 4. IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS DE USO, DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA EMPLEADA.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- CARACTERIZAR EQUIPOS TIC, TIPOS DE SOFTWARE Y SERVICIOS DE INTERNET.
- ELEGIR EQUIPOS TIC, TIPOS DE SOFTWARE Y SERVICIOS DE INTERNET.
- MANEJAR COMPUTADORES, PERIFÉRICOS, TABLETAS Y EQUIPOS CELULARES.
- APLICAR FUNCIONALIDADES DE SISTEMA OPERATIVO.
- MANEJAR PROCESADOR DE TEXTO, HOJA DE CÁLCULO, SOFTWARE PARA PRESENTACIONES Y PROGRAMAS ESPECÍFICOS.
- UTILIZAR MOTORES DE BÚSQUEDA, PROGRAMAS DE NAVEGACIÓN, CORREO ELECTRÓNICO, TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS, CHAT, PROGRAMAS DE E-LEARNING Y COMPUTACIÓN EN LA NUBE.
- PARTICIPAR EN REDES SOCIALES.
- COMPROBAR FUNCIONAMIENTO DE PRODUCTOS TIC.
- APLICAR BUENAS PRÁCTICAS DE USO DE TECNOLOGÍAS TIC.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER



-TECNOLOGÍA: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS.
-HERRAMIENTAS TIC: CLASES, CARACTERÍSTICAS, USOS
-TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN: CONCEPTO, COMPONENTES, CARACTERÍSTICAS, TENDENCIAS, USOS.
-EQUIPOS Y PERIFÉRICOS TIC:
-COMPUTADOR: CONCEPTO, ARQUITECTURA, FUNCIONAMIENTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS.
-PERIFÉRICOS: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, CARACTERÍSTICAS, FUNCIONAMIENTO.
-OTROS (TABLETAS, EQUIPOS MÓVILES, REPRODUCTORES DE MEDIOS ELECTRÓNICOS): CONCEPTO, FUNCIONAMIENTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS.
-REDES DE DATOS: CONCEPTO, CONECTIVIDAD, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, USOS, SERVICIOS.
-SOFTWARE: CONCEPTO, HERRAMIENTAS, FUNCIONES, PROPIEDADES.
-TIPOS DE SOFTWARE:
SOFTWARE DE SISTEMA (SISTEMA OPERATIVO): CONCEPTO, CLASES, FUNCIONES, CARACTERÍSTICAS, USOS.
SOFTWARE DE APLICACIÓN (PROCESADOR DE TEXTO, HOJA DE CÁLCULO, PROGRAMA DE PRESENTACIÓN, BASE DE DATOS, DIAGRAMACIÓN, SOFTWARE ESPECÍFICO): CONCEPTO, CLASES, FUNCIONES, CARACTERÍSTICAS, USOS.
SOFTWARE DE DESARROLLO: CONCEPTO, CLASES, FUNCIONES, CARACTERÍSTICAS, USOS.
-INTERNET:
DEFINICIÓN, HISTORIA, EVOLUCIÓN, ARQUITECTURA, UTILIDADES.
-CONEXIÓN: TIPOS, CONFIGURACIÓN, CARACTERÍSTICAS.
HERRAMIENTAS COLABORATIVAS.
-SERVICIOS DE INTERNET:
(NAVEGACIÓN, CORREO ELECTRÓNICO, TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS, BÚSQUEDAS, LISTAS DE CORREOS, GRUPOS DE NOTICIAS, CHATS, BLOGS, WIKIS, FOROS WEB, SPACES, REDES SOCIALES, INTERCAMBIO DE ARCHIVOS P2P, TELEFONÍA VOIP, TELEVISIÓN IPTV, COMPRAR EN INTERNET, E-LEARNING, MARKETING DIGITAL, TRABAJO COLABORATIVO, COMPUTACIÓN EN LA NUBE): CONCEPTO, REQUERIMIENTOS, TIPOS, UTILIDADES, APLICACIONES, VENTAJAS, DESVENTAJAS.
-COMPROBACIÓN DE RESULTADOS: OBJETO, TÉCNICAS.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

-RECONOCE CARACTERÍSTICAS DE EQUIPOS TIC, TIPOS DE SOFTWARE Y SERVICIOS DE INTERNET, DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA A UTILIZAR.
-ELIGE HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.
-MANEJA COMPUTADORES, PERIFÉRICOS, TABLETAS Y EQUIPOS CELULARES, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONALIDADES Y MANUALES DE USO.
-APLICA FUNCIONALIDADES DE SISTEMA OPERATIVO, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS DEL EQUIPO.
-MANEJA PROCESADOR DE TEXTO, HOJA DE CÁLCULO, SOFTWARE PARA PRESENTACIONES Y SOFTWARE ESPECÍFICO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONALIDADES DE LOS PROGRAMAS.
-UTILIZA MOTORES DE BÚSQUEDA, PROGRAMAS DE NAVEGACIÓN, CORREO ELECTRÓNICO, TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS, CHAT, PROGRAMAS DE E-LEARNING Y COMPUTACIÓN EN LA NUBE, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.
-PARTICIPA EN REDES SOCIALES, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN.
-PRUEBA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS, PRODUCTOS O SERVICIOS OBTENIDOS CON EL USO DE HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS REALIZADOS.
-APLICA BUENAS PRÁCTICAS DE USO DE LA TECNOLOGÍA TIC, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y RECOMENDACIONES.



4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

TECNÓLOGO O PROFESIONAL EN ÁREAS AFINES CON TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO, DIECIOCHO (18) MESES DE EXPERIENCIA LABORAL, DE LOS CUALES DOCE (12) MESES ESTARÁN RELACIONADOS CON EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN U OFICIO OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y SEIS (6) MESES EN LABORES DE DOCENCIA EN EL ÁREA.

4.8.3 Competencias:

- FORMACIÓN POR PROYECTOS.
- PROCESOS PEDAGÓGICOS
- CREATIVIDAD Y HABILIDADES ARTÍSTICAS
- LIDERAZGO
- COMPETENCIAS COMUNICATIVAS

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	260101047
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	COMERCIO DE PRODUCTOS EN CANALES DIGITALES.
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	336 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN

RAP 1
ESTRUCTURAR LA PROPUESTA COMERCIAL EN CANALES DIGITALES DE ACUERDO CON EL SEGMENTO OBJETIVO Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

RAP 3 APLICAR ACCIONES DE SEGUIMIENTO Y CONTROL AL PROCESO DE VENTA TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

RAP 2 EFECTUAR LA VENTA DE PRODUCTOS EN LÍNEA DE ACUERDO CON EL PERFIL DEL CLIENTE Y LOS REQUERIMIENTOS ORGANIZACIONES.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RAP 1
IDENTIFICAR EL PLAN DE MARKETING DIGITAL.
SELECCIONAR LA OFERTA DE PRODUCTOS.



IDENTIFICAR EL BUYER PERSONA.
CLASIFICAR LOS CANALES DIGITALES.
GENERAR LA PROPUESTA COMERCIAL.
RAP 2
PROMOCIONAR LOS PRODUCTOS EN LÍNEA.
ARGUMENTAR LA PROPUESTA COMERCIAL.
EMPLEAR TÉCNICAS DE VENTA EN LÍNEA.
VERIFICAR CONDICIONES COMERCIALES.
MANEJAR OBJECIONES.
ESTABLECER ACUERDOS COMERCIALES.
CERRAR LA VENTA.
RAP 3
VALORAR LAS CONDICIONES DEL SERVICIO.
CONSULTAR RESPUESTA DE LOS CLIENTES EN CANALES DIGITALES.
ATENDER REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

RAP 1
PLAN DE MARKETING DIGITAL: CONCEPTO, ESTRUCTURA Y APLICABILIDAD, ESTRATEGIAS.
PRODUCTOS: CONCEPTO, ATRIBUTOS, BENEFICIOS, CLASIFICACIÓN, FUNCIONES, TIPOLOGÍAS.
SEGMENTO OBJETIVO: CONCEPTO, VARIABLES Y CLASIFICACIÓN.
BUYER PERSON: CONCEPTO, TIPOLOGÍA, CREACIÓN.
PROPUESTA COMERCIAL: CONCEPTO, ELEMENTOS, TÉCNICAS, APLICABILIDAD.
INVESTIGACIÓN BÁSICA DE MERCADOS DIGITALES: INTRODUCCIÓN, CONCEPTO, TIPOS Y APLICABILIDAD.
PSICOLOGÍA DEL CONSUMIDOR Y PROCONSUMIDOR DIGITAL: CONCEPTO, ETAPAS Y APLICABILIDAD.
RAP 2
PROMOCIÓN: CONCEPTO, TIPOS E IMPORTANCIA
VENTA EN LÍNEA: CONCEPTO, TIPOS, TÉCNICAS, PROTOCOLOS, APLICABILIDAD.
COMUNICACIÓN DIGITAL: CONCEPTO, TIPOLOGÍAS, HERRAMIENTAS, MANEJO.
ESTRATEGIA DE VENTAS EN MEDIOS DIGITALES: CONCEPTO, ESTRUCTURA, TÁCTICAS Y APLICABILIDAD.
CONDICIONES COMERCIALES: CONCEPTO Y TIPOS.
PLATAFORMAS EN LÍNEA: CONCEPTO, FASES Y APLICABILIDAD
OBJECIONES: CONCEPTO, TIPOS, TÉCNICAS.
RAP 3
FIDELIZACIÓN: CONCEPTO, TÉCNICAS, APLICACIÓN.
SEGUIMIENTO: CONCEPTO, TÉCNICAS, INSTRUMENTOS, REGISTROS.
DATOS: CONCEPTO, TIPO, LECTURABILIDAD.
REPORTE: CONCEPTO, TÉCNICA, ESTRUCTURA.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RAP 1
CONSTRUYE BUYER PERSON TENIENDO EN CUENTA EL PLAN DE MARKETING DIGITAL.
PRESENTA LA PROPUESTA COMERCIAL EN CANALES DIGITALES DE ACUERDO CON EL SEGMENTO OBJETIVO.
RAP 2
PROMUEVE LOS PRODUCTOS EN MEDIOS DIGITALES SEGÚN LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES.
DESARROLLA EL PROCESO DE VENTA TENIENDO EN CUENTA EL SEGMENTO OBJETIVO Y REQUERIMIENTOS ORGANIZACIONALES.
SUSCRIBE ACUERDOS COMERCIALES DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
RAP 3
INDAGA EL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL PRODUCTO DE ACUERDO CON EXPECTATIVAS DEL CLIENTE.
APLICA TÉCNICAS DE SEGUIMIENTO SEGÚN PROTOCOLO DE LA ORGANIZACIÓN.
REPORTA SEGUIMIENTO AL CLIENTE SEGÚN CARACTERÍSTICAS DEL CANAL DIGITAL Y POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN



4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

ALTERNATIVA 1

TÍTULO DE TECNÓLOGO EN EL NÚCLEO BÁSICO DE CONOCIMIENTO: ADMINISTRACIÓN, ECONOMÍA, INGENIERÍA INDUSTRIAL Y AFINES.

ESTOS TECNÓLOGOS DEBEN ESTAR ASOCIADOS A LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN QUE IMPARTIRÁ EN SU DESEMPEÑO Y SE CITAN ALGUNOS TÍTULOS OBTENIDOS: TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE MERCADEO Y VENTAS, TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE MERCADOS, TECNOLOGÍA EN DIRECCIÓN DE VENTAS, TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL Y TECNOLOGÍA EN MERCADEO Y PUBLICIDAD.

ALTERNATIVA 2.

TÍTULO PROFESIONAL UNIVERSITARIO EL NÚCLEO BÁSICO DE CONOCIMIENTO DE: NÚCLEO BÁSICO DE CONOCIMIENTO: ADMINISTRACIÓN, ECONOMÍA, EDUCACIÓN, INGENIERÍA INDUSTRIAL Y AFINES.

ESTAS PROFESIONES DEBEN ESTAR ASOCIADAS A LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN QUE IMPARTIRÁ EN SU DESEMPEÑO Y SE CITAN LOS TÍTULOS OBTENIDOS, NÚCLEOS BÁSICOS DE CONOCIMIENTO Y ÁREAS DE CONOCIMIENTO: INGENIERÍA DE MERCADOS, ECONOMÍA, ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, ADMINISTRACIÓN DE MERCADEO Y VENTAS Y PROFESIONAL EN MERCADEO Y PUBLICIDAD

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

ALTERNATIVA 1

TREINTA (30) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA DISTRIBUIDA ASÍ: DIECIOCHO (18) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA CON EL EJERCICIO DE VENTAS Y DOCE (12) MESES EN DOCENCIA.

ALTERNATIVA 2

VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA DISTRIBUIDA ASÍ: DOCE (12) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA CON EL EJERCICIO DE VENTAS Y DOCE (12) MESES EN DOCENCIA.

4.8.3 Competencias:

COMPETENCIAS COMUNES (RES. 1498 DE 2017):

ORIENTACIÓN A RESULTADOS.

ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AL CIUDADANO.

TRANSPARENCIA.

COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN.

COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES NIVEL INSTRUCTOR (RES. 1382 DE 2018 ANEXO 2):

PLANEACIÓN PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL.

TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACIÓN.

APRENDIZAJE CONTINUO.

CREATIVIDAD E INNOVACIÓN.

ADAPTABILIDAD AL CAMBIO.

LIDERAZGO EN GRUPOS DE TRABAJO.

TOMA DE DECISIONES.

4.9 MATERIALES DE FORMACIÓN

Tipo Material	Descripción del Material	Codificación ORIONS	Unidades	Cantidad
---------------	--------------------------	---------------------	----------	----------



4.10 REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS PARA LA COMPETENCIA DE FORMACIÓN

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA
Autor	SAMUEL PINILLA	EXPERTO TÉCNICO	CENTRO DE COMERCIO. REGIONAL ANTIOQUIA	19/05/2021
Autor	DIANA CECILIA SUAZA	PROFESIONAL DE DISEÑO Y PRODUCCIÓN CURRICULAR	null. REGIONAL ANTIOQUIA	19/05/2021
Autor	PAOLO ANDRES CANTILLO	EXPERTO TÉCNICO	CENTRO DE COMERCIO. REGIONAL ANTIOQUIA	19/05/2021
Autor	CESAR AUGUSTO CANO ECHEVERRI	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	null. REGIONAL RISARALDA	19/05/2021
Autor	IVAN VELEZ	GESTOR DE RED	CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO. REGIONAL QUINDÍO	19/05/2021
Autor	CATALINA HERNANDEZ	PROFESIONAL DE DISEÑO Y PRODUCCIÓN CURRICULAR	CENTRO DE COMERCIO. REGIONAL ANTIOQUIA	19/05/2021
Autor	CLAUDIA JULIANA LEON PINTO	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	CENTRO DE SERVICIOS EMPRESARIALES Y TURÍSTICOS. REGIONAL SANTANDER	27/07/2021
Autor	JAIME RAFAEL ROMERO	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	null. REGIONAL ANTIOQUIA	18/08/2021
Autor	ANDRES FELIPE VALENCIA	DINAMIZADOR DE	DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL	25/09/2021
Autor	IVAN VELEZ VILLEGAS	APROBAR ANALISIS	CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO. REGIONAL QUINDÍO	16/11/2021
Autor	ANDRES FELIPE VALENCIA PIMIENTA	QUITAR SUSPENDIDO	DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL	07/02/2022
Autor	ORLANDO OLIVA COBOS	ACTIVAR PROGRAMA	null. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	25/04/2022



LÍNEA TECNOLÓGICA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN
RED DE CONOCIMIENTO: RED DE CONOCIMIENTO EN COMERCIO Y VENTAS

Autor	ORLANDO OLIVA COBOS	QUITAR SUSPENDIDO	null. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	01/07/2022
Autor	ORLANDO OLIVA COBOS	ACTIVAR PROGRAMA	null. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	20/08/2022
Aprobación	IVAN VELEZ VILLEGAS		CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO.	18/03/2022
Aprobación	IVAN VELEZ VILLEGAS		CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO.	25/07/2022

CONTROL DE CAMBIOS

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA
--	--------	-------	-------------------	-------